SARAH JONES - MACZIOLA - GREG WHITE
LÊ MINH CẨN

KỸ NĂNG GIAO TIẾP TIẾNG ANH THƯƠNG MẠI

A COMMUNICATION SKILLS COURSE FOR BUSINESS ENGLISH

Có Băng Cassette

NHÀ XUẤT BẢN THỜI ĐẠI

Kỹ Năng Giao Tiếp Tiếng Anh Thương Mại

A communication skills course for Business English

❖ KÈM BĂNG CASSETTE ❖

Tác giả: Sarah Jones-Macziola
Greg White
Biên dịch: LÊ MINH CẨN





NHÀ XUẤT BẢN THỜI ĐẠI

Mục Lục

Bài 1 People
Quan khách

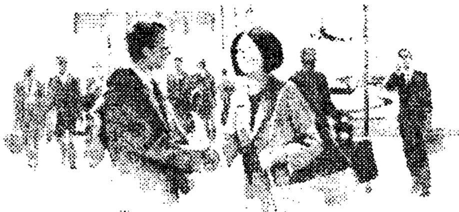


MỤC ĐÍCH CỦA BÀI:
Tự giới thiệu và giới thiệu người khác
Chào hỏi khách tham quan
Duy trì cuộc nói chuyện liên tục
Đặt các câu hỏi để tìm hiểu thêm thông tin

Các loại câu hỏi
Câu hỏi vấn
Các dạng câu hỏi

1.1 Meeting people – Đón tiếp quan khách

A Xem các hình sau. Những người này ở đâu? Họ có quen biết nhau không?







B Bây giờ hãy lắng nghe ba cuộc đàm thoại. Chọn hình thích hợp với cuộc đàm thoại.

C Học cách giới thiệu và chào hỏi.

Tự giới thiệu

Hello, I'm Gina.
My name's *Paulo*.
A: How do you do?
Pleased to meet you.
B: How do you do?
Pleased to meet you, too.



Giới thiệu người khác

This is *Wendy*.
I'd like to introduce *Dirk*.
Do you know *Mikiko*?
Have you met *Oscar*?

Chào hỏi người quen

A: How are you?
B: Fine thanks.
Not too bad, thank you.

Xem lại các bức hình ở **A** và tập đàm thoại với một bạn học cùng lớp. Lần này bạn tự giới thiệu về mình.

D Tìm các bạn học viên khác. Dùng bảng sau để giúp bạn thực tập.

	Learner 1	Learner 2	Learner 3	Learner 4
Name – Tên				
Country – Quốc gia				
Profession – Nghề nghiệp				
Company – Công ty				

Bây giờ giới thiệu hai trong số những người này với những học viên còn lại trong lớp, như sau:

This is (name - tên).
S/he's from (country – quốc gia).
S/he's a/n (occupation – nghề nghiệp).
S/he works for (company – công ty).

1.2 Keeping the conversation going – Duy trì cuộc đàm thoại được liên tục

A Một vị khách sẽ đến tham quan công ty bạn. Lần đầu tiên bạn đón tiếp họ. Ghi ra ba câu hỏi bạn có thể hỏi họ.

B Hãy lắng nghe Bruno Soares nói chuyện với cô Novak, một vị khách đến tham quan công ty của anh ta ở Porto, Bồ Đào Nha. Các câu hỏi của anh ta có giống với các câu hỏi của bạn không?



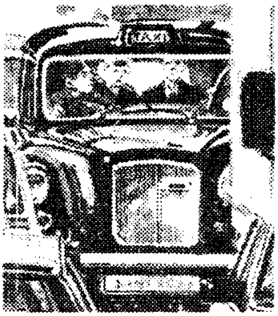
Hãy nghe lại và viết ra các câu hỏi bạn nghĩ là sẽ giúp duy trì cuộc nói chuyện được liên tục.

C Tập các câu hỏi này với một bạn học. Dùng các thông tin riêng của bạn để trả lời.

D Xem các câu hỏi sau. Hãy chọn hình thích hợp với câu hỏi.

1 Where are you staying? ☐
2 Is the traffic always like this? ☐
3 What do you think of the conference? ☐
4 Do you work here in Paris? ☐
5 Is it your first trip to New York? ☐
6 Did you have a good flight? ☐

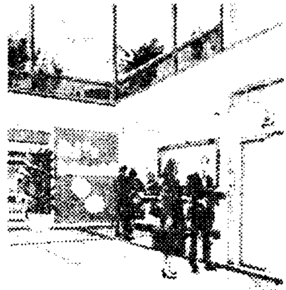
a



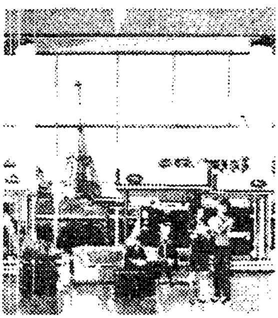
b



c



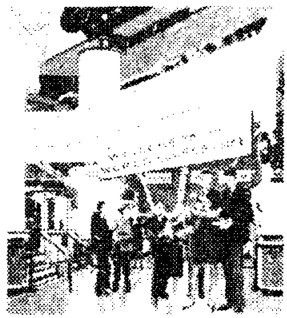
d



e



f



Câu hỏi nào chủ (H) hỏi, các câu hỏi nào khách (V) hỏi, và các câu hỏi nào cả chủ và khách (E) có thể hỏi?

Hãy nghĩ câu trả lời cho mỗi câu hỏi. Sau đó chọn một trong các tình huống này để chuẩn bị cuộc đối thoại.

1.3 Finding out about people – Tìm hiểu về nhân thân

A Bạn nghĩ gì về hình thức đăng ký dài hạn sau:

A book club? A CD club? A magazine?

SAVE 20% ON THE NEWSSTAND PRICE

You pay only AUD$4.96 per issue instead of AUD$6.20

Please write in BLOCK CAPITALS

Surname: ....
First name: ....
Job title: ....
Company name: ....
Address: ....
City: ....
Country: ....
Tel.: .... Fax: ....

I wish to pay by:

Cheque ☐ Mastercard ☐ Visa ☐
Credit card ☐ American Express ☐

Account number ....
Valid until ....
Signature ....

TIẾT KIỆM ĐƯỢC 20% SO VỚI GIÁ TẠI QUẦY BÁO
Bạn chỉ phải trả 4,96 AUD (đô Úc) cho mỗi số báo, thay vì 6,20 AUD

Vui lòng điền vào bằng CHỮ IN HOA

Họ: ....
Tên: ....
Chức vụ: ....
Tên công ty: ....
Địa chỉ: ....
Thành phố: ....
Quốc gia: ....

ĐT: ....

Fax:

Tôi muốn thanh toán bằng:

Séc	☐	Mastercard	☐	Visa	☐
Thẻ tín dụng	☐	American Express	☐		

Số tài khoản ....

Có giá trị tới ....

Chữ ký ....

Bây giờ hãy điền vào mẫu này cho Pamela Thomas.



B Hãy nghe phòng đặt báo dài hạn gọi điện cho Pamela Thomas và điền vào các thông tin còn thiếu.

C Học các cách kiểm tra thông tin như sau:

Your first name's Pamela, isn't it?
Tên của anh là Pamela, phải không?
You're an accountant, aren't you?
Anh là nhân viên kế toán, phải không?
You work for Extratour, don't you?

Anh làm việc cho Extratour, phải không?

Bây giờ, hãy kiểm tra thông tin về Simon Tan như sau:

1 Your name's Simon Tan, .. *isn't.. it?*........................
2 You work for McCash, ...
3 You're the Assistant Manager, ...
4 You live in Portland, ...
5 You're American, ...
6 You're not married, ...

McCash
41 Second Avenue
Portland, OR 97712

Simon Tan
Assistant Manager

Tel. (503) 767 1111
Fax (503) 767 1212



Viết ra một số điều bạn biết về các học viên khác trong lớp, rồi kiểm tra những thông tin của bạn cùng với họ.

Tập kiểm tra thông tin về người khác. Học viên A xem File 1 ở trang 225 và học viên B xem File 2 ở trang 233.

Bài 2 Talking about companies
Nói về công ty

MỤC ĐÍCH CỦA BÀI:

Mô tả các loại công ty khác nhau

Tìm hiểu về các công ty

Tìm hiểu về một sản phẩm cá biệt

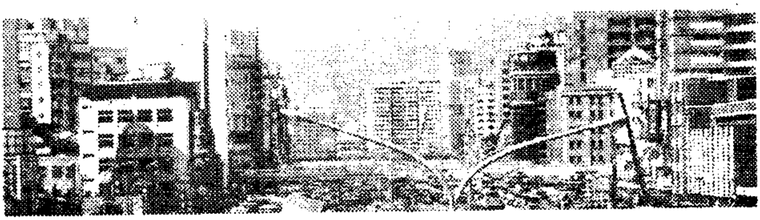
Thời gian quá khứ

Quá khứ đơn – lời phát biểu và câu hỏi

Động từ bất quy tắc

Các câu hỏi

Với Who, What, v.v...



2.1 Describing a company – Mô tả về công ty

A Hãy xem tên và lôgô của các công ty sau. Bạn nghĩ loại sản phẩm của các công ty này là gì? Hãy sử dụng các từ thích hợp về ngành hoạt động kinh doanh ở bên dưới.

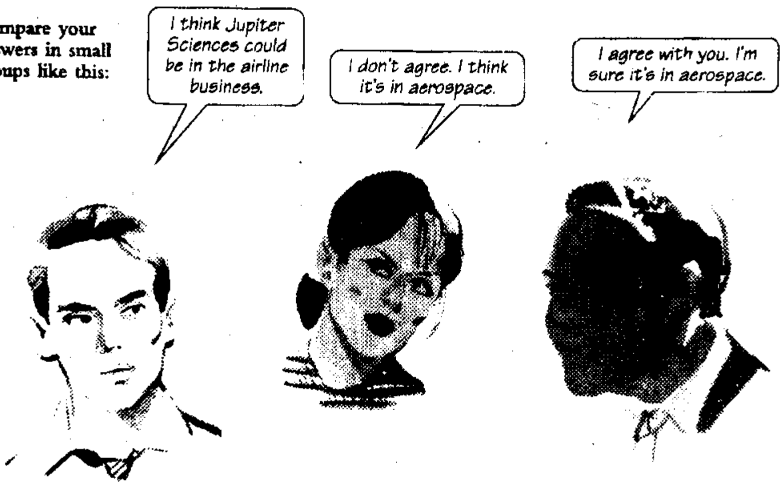
Aerospace – *Không gian*; Airline – *Hàng không*; Banking – *Ngân hàng*; Bar coding – *Mã vạch*; Catering – *Cung cấp lương thực*; Computing – *Máy tính*; Financial services – *Dịch vụ tài chính*; Food processing – *Chế biến thực phẩm*; Packaging – *Bao bì đóng*

gói; Telecommunications – *Viễn thông*; Transport – *Vận tải*; Vehicle manufacturing – *Sản xuất xe hơi*.



● Hãy so sánh các câu trả lời của bạn theo từng nhóm nhỏ, như sau:

Compare your answers in small groups like this:



Tôi nghĩ Jupiter Sciences có thể là hãng hàng không.
Tôi không đồng ý. Tôi nghĩ nó là ngành không gian vũ trụ.
Tôi đồng ý với chị. Tôi tin chắc nó là ngành không gian vũ trụ.

C Bây giờ hãy chọn tiểu sử sơ lược của các công ty sau thích hợp với các công ty ở **A**.

1 ....

We are a space technology company that designs, manufactures and markets a broad range of space products and services, including spacecraft systems, satellite-based data computation and observation services.

Chúng tôi là một công ty về kỹ thuật không gian, thiết kế, sản xuất và cung cấp cho thị trường nhiều loại sản phẩm và dịch vụ về ngành không gian, bao gồm các hệ thống tàu vũ trụ, dịch vụ quan sát và xử lý dữ liệu vệ tinh.

2 ....

We opened our first restaurant in 1978 and currently operate the largest chain in the country with 103 restaurants.
Our restaurants feature best quality Tex-Mex food and traditional-style Mexican food at affordable prices. We provide an alternative to higher-priced traditional sit-down restaurants and lower quality fast food establishments.

Đầu tiên chúng tôi mở nhà hàng vào năm 1978 và hiện nay chúng tôi điều khiển một hệ thống nhà hàng lớn nhất ở nước này với 103 nhà hàng.
Các nhà hàng của chúng tôi nổi bật về món Mexico-Texas và món ăn Mexico truyền thống với giá hợp lý. Chúng tôi đem lại sự lựa chọn thay cho các nhà hàng ngồi ăn kiểu truyền thống giá cao và các cơ sở kinh doanh thực phẩm ăn nhanh chất lượng thấp.

3 ....

We manufacture and market a range of consumer packaging in metal, glass and plastics. Our main customers are in the European beverage and food industries. We are one of the leading packaging companies in Europe with production units in Sweden, Denmark, Norway, the Netherlands, Germany, the UK and Austria. We have approximately 5,300 employees, 75% of whom work outside Sweden.

Chúng tôi sản xuất và cung cấp cho khách hàng nhiều loại bao bì bằng kim loại, thủy tinh và bằng nhựa. Các khách hàng chủ yếu của chúng tôi thuộc ngành sản xuất rượu bia và thực phẩm ở châu Âu. Chúng tôi là một trong những công ty bao bì hàng đầu ở châu Âu với các nhà máy sản xuất ở Thụy Điển, Đan Mạch, Na Uy, Hà Lan, Đức, Vương quốc Anh và Áo. Chúng tôi có khoảng 5.300 nhân viên, 75% trong số họ làm việc ở ngoài Thụy Điển.

4 ....

We are a Russian-based brokerage and consulting company established in 1992 at the start of the privatization process in Russia. Our main office is located in Moscow and we also have regional branches in Siberia and the Krasnodar region. We deal in shares of Russian privatized enterprises and also provide a full range of financial services related to Russian securities operations.

Chúng tôi là một công ty tư vấn và môi giới chứng khoán ở Nga, được thành lập vào năm 1992, thời kỳ bắt đầu quá trình cổ phần hóa ở Nga. Văn phòng chính của chúng tôi đặt tại Moskva và chúng tôi còn có các văn phòng chi nhánh ở Siberia và vùng Krasnodar. Chúng tôi giao dịch cổ phiếu của các công ty cổ phần ở Nga và còn cung cấp đủ loại dịch vụ tài chính liên quan đến hoạt động chứng khoán ở Nga.

D Bạn đang nghiên cứu đôi chút về công ty này. Ở bài khoá này bạn có thể trả lời bao nhiêu câu hỏi sau?

1 What's the name of your company?
Tên công ty của bạn là gì?
2 What line of business are you in?
Bạn thuộc ngành sản xuất gì?
3 What goods or services does your company provide?
Công ty của bạn cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ gì?
4 How many employees does your company have?
Công ty của bạn có bao nhiêu nhân viên?
5 Where are your headquarters?
Trụ sở chính của bạn ở đâu?
6 Where are your main markets?
Thị trường chính của bạn ở đâu?

Hãy nghe và kiểm tra các câu trả lời của bạn. Sau đó tập hỏi và trả lời các câu hỏi này với một bạn học cùng lớp.

The long-term goal of the Atlas Copco Group is to be the world's leading company within its specialized areas of business: compressor, construction and mining and industrial technologies. The group employs more than 21,000 people, of whom 14% work outside Sweden. Operations are conducted through 17 divisions, which manufacture products in 57 plants in 15 countries. The major share of manufacturing is conducted within European Union countries. Each division has total business responsibility.

Mục đích lâu dài của tập đoàn Atlas Copco là trở thành một công ty hàng đầu chuyên về các lãnh vực hoạt động kinh doanh: máy nén, xây dựng, ngành kỹ thuật công nghệ và khai thác mỏ. Tập đoàn này sử dụng hơn 21.000 nhân viên, khoảng 14% trong số này làm

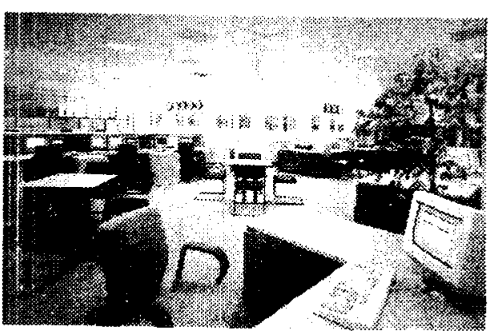
việc ở ngoài Thụy Điển. Công việc điều hành do 17 công ty con quản lý, các công ty này chế tạo sản phẩm tại 57 nhà máy ở 15 quốc gia. Sản lượng chủ yếu được sản xuất ở các nước thuộc Liên minh châu Âu. Mỗi công ty chịu hoàn toàn trách nhiệm về hoạt động của mình.

E Tìm hiểu về công ty của một học viên khác. Sau đó báo cáo với những người còn lại trong nhóm, như sau:

... works for ... company.
They're in the ... business. They make ...
They have ... employees
The headquarters are in ...
Their main markets are ...

2.2 Starting a business – Khởi đầu một doanh nghiệp

A Hãy đọc bài báo sau. Servcorp thuộc loại doanh nghiệp gì?



Instant office at the ready

For the first six weeks Joan Slater sat alone in an empty office. "I thought I had a good idea, but then I wasn't so sure", she remembers.

In 1978 she set up her company, called it Servcorp and leased half a floor of a central Sydney building. Her business plan was to meet the temporary office needs of busy business

people. In those first six weeks she was general manager and the only employee of the company! However things got better when an overseas lawyer became her first client. Servcorp's secretaries, receptionists and other employees have been busy ever since.
Today Slater runs a network throughout Australia and Southeast Asia. Servcorp now leases a total of 22 floors of office space. The company offers modern office facilities complete with staff, telecommunication links and computers. As a business takes its first steps offshore, it has to have somewhere to call home. Servcorp's offices in Singapore, Malaysia and Thailand and in ten Australian cities provide these homes.
Annual turnover was US$28 million last financial year and the company made a large profit. Servcorp is now expanding in Japan, [illegible]a and China. Slater went to Japan last June where she studied Japanese and established Servcorp offices in Tokyo and Osaka. She said the secret was to set up the business to an international standard. "Our client can expect the same quality of service as they move from country to country."

Văn phòng sẵn sàng cho thuê ngay

Trong 6 tuần đầu Joan Slater ngồi một mình trong một văn phòng trống không. Cô nhớ lại, "Tôi nghĩ mình nắm chắc vấn đề, nhưng rồi không còn tin chắc như vậy."

Năm 1987 cô thành lập công ty với tên là Servcorp, cô thuê một nửa tầng lầu của một tòa nhà ở trung tâm Sydney. Kế hoạch hoạt động kinh doanh của cô nhằm đáp ứng nhu cầu của các doanh nhân bận rộn muốn thuê mướn văn phòng tạm thời. Trong 6 tuần đầu tiên đó, cô làm tổng giám đốc và cũng là nhân viên duy nhất của công ty! Tuy nhiên, tình hình tiến triển tốt đẹp khi một vị luật sư nước ngoài trở thành khách hàng đầu tiên của cô. Rồi từ đó, các thư ký, nhân viên tiếp tân và các nhân viên khác phải bận bịu với

công việc.

Hiện nay Slater đang điều khiển một hệ thống văn phòng ở khắp nước Úc và Đông Nam Á. Hiện giờ Servcorp thuê tổng cộng không gian làm văn phòng của 22 tầng lầu. Công ty cung ứng các cơ sở thiết bị văn phòng hiện đại hoàn chỉnh với cả nhân viên, hệ thống liên lạc viễn thông và máy tính. Vì một doanh nghiệp mới bắt đầu hoạt động ở hải ngoại, họ cần có nơi để sinh hoạt gia đình. Các văn phòng của Servcorp ở Singapore, Malaysia, Thái Lan và 10 thành phố của Úc cung cấp các căn hộ này.

Doanh thu hằng năm của năm tài chính trước là 28 triệu USD và công ty đã kiếm được lợi nhuận lớn. Hiện nay Servcorp mở rộng hoạt động sang Nhật, Hàn quốc và Trung quốc. Tháng 6 vừa qua, Slater đi Nhật để nghiên cứu về xứ sở này và đã thiết lập văn phòng ở Tokyo và Osaka. Cô nói rằng bí quyết ở đây là phải thiết lập doanh nghiệp theo chuẩn quốc tế. "Khách hàng có thể mong đợi chất lượng của các dịch vụ ở nước này so với nước khác phải như nhau."

Bây giờ, hãy sửa lại các câu sau.

1 Slater started her business in Melbourne.
Slater bắt đầu doanh nghiệp ở Melbourne.

2 Servcorp was a success from the start.
Servcorp đã thành công ngay từ đầu.

3 The first client was a local lawyer.
Khách hàng đầu tiên là một luật sư địa phương.

4 Servcorp provides offices, but not staff for new businesses.
Servcorp cung cấp các văn phòng, nhưng không có nhân viên phục vụ doanh nghiệp mới.

5 Servcorp operates in Australia, Southeast Asia, Japan and the USA.
Servcorp hoạt động ở Úc, Đông Nam Á, Nhật và Mỹ.

6 The company's turnover was AUD$28m last year.

Doanh số năm trước của công ty là 28 triệu AUD.

B Chọn từ hoặc cụm từ thích hợp trong bài đọc với các định nghĩa sau.

a to start a new company
b a report saying what your company aims to do
c something that lasts for a short time
d equipment or services for a particular purpose
e to get bigger

C Học thì quá khứ đơn.

Statements

She **called** the company Servcorp.
She **leased** a building in Sydney.

Questions

What **did** she **call** her company?
Where **did** she **go** last year?

Các động từ sau là các động từ bất quy tắc. Hãy tìm các động từ này trong bài báo và viết quá khứ đơn của chúng vào.

be	have	make ....
become	get	say ....
do ......*did*..............	go	think ....

Một số câu hỏi được trả lời như bên dưới. Hãy viết các câu hỏi vào.

When (x2) Where Who What Why

1 In 1978. ... *When did Joan Slater set up her business?* ....
2 In the centre of Sydney ....
3 An overseas lawyer ....

4 US$28 million ....
5 To set up an office ....
6 June, last year ....

D Cùng thực tập với một bạn học. Một người đóng vai Joan Slater và người kia làm người phỏng vấn. Hãy đưa ra thêm 3 câu hỏi của mình để phỏng vấn người kia.

2.3 Getting product information – Thu thập thông tin sản phẩm

A Bạn làm việc cho công ty ABC Computing ở Đài Bắc. Bạn nhận được thư của công ty X Electronics ở Mexico. Các phần sau được viết vào đâu ở trên thư?

I saw your advertisement in this month's issue of *Asia-Pacific Computing World* and would like to receive more information on your range of electronic components.

I look forward to hearing from you.

1 Truly yours
M. A. Park.
M. A. Park (Ms)
Sales Manager

2 May 21, 199-

3 Dear Sir or Madam:

4 ABC Computing
F8, no 142, Min-Chuan E. Rd
Sec. 3 Taipei
Taiwan

5 X Electronics
Jaie Balmes 11
COL Los Morales
11510 Mexico D.F.
Mexico

Tôi đã xem bài quảng cáo trên số báo Asia-Pacific Computing World tháng này và muốn nhận thêm thông tin về các loại linh kiện điện tử.
Tôi rất mong nhận được tin ông.

B Bây giờ, hãy viết thư trả lời cho công ty X Electronics ở Mexico.

Sau đây là một số cụm từ bạn có thể sử dụng. Bạn có thể viết chúng vào đâu của lá thư?

Thank you for your letter of..
Cám ơn ông về lá thư ....
We enclose..
Chúng tôi gửi kèm ....
Please contact me if..
Xin liên lạc với tôi nếu ....

C Đây là Rita Tong. Cô là một trong các đồng nghiệp của bạn ở công ty ABC Computing. Công việc của cô là trả lời thư yêu cầu thông tin và gửi thông tin cho khách hàng.

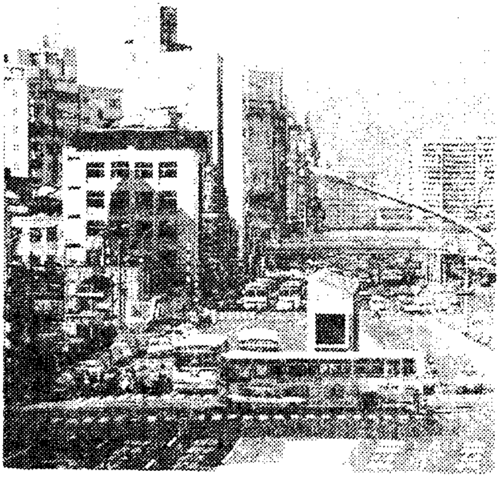
Hãy nghe một số cuộc nói chuyện điện thoại của cô và điền vào các địa chỉ sau:

Paul ....
AFC
.... West Capitol Street
....
Arkansas ....



Erica ....
TAZ Technologies
.... Street
San Francisco
California ....

D Hôm nay Rita Tong nghỉ ốm và bạn gọi điện thoại cho cô ta. Hãy tập đàm thoại với một bạn học cùng lớp.



Answer the phone. – *Trả lời điện thoại.*
Ask for information about Vari-X filters. – *Hỏi thông tin về bộ lọc Vari-X.*
Offer to send brochures. – *Đề nghị gửi tập quảng cáo.*
Ask for caller's name and address. – *Hỏi tên và địa chỉ người gọi.*
Give your name and address. – *Cho tên và địa chỉ của bạn.*
Promise to mail information today. – *Hứa hôm nay gửi thư cung cấp thông tin.*
Finish the call. – *Kết thúc cuộc gọi.*

Tập giải quyết việc yêu cầu thông tin bằng điện thoại. Học viên A xem File 3 ở trang 248 và học viên B xem File 4 ở trang 235.

Bài 3 Jobs
Công việc



MỤC ĐÍCH CỦA BÀI:

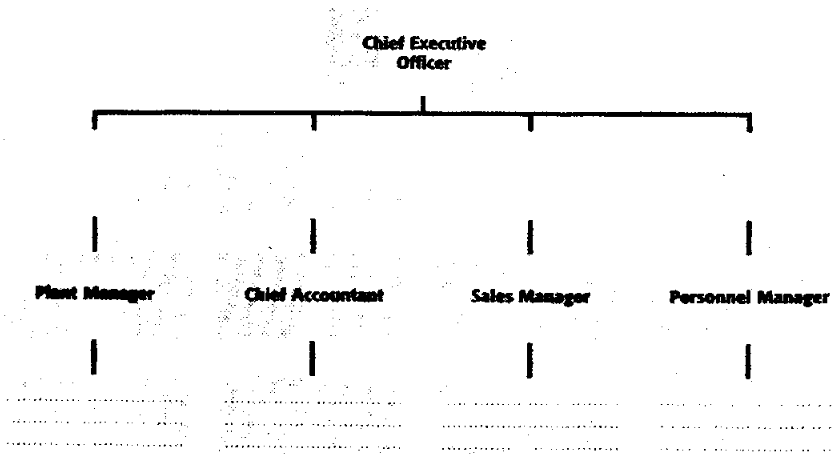
Nói về tổ chức công ty
Soạn thảo bài quảng cáo cho chức vụ còn trống
Nói về công việc của bạn và các trách nhiệm
Yêu cầu nói chuyện với người nào đó và để lại tin nhắn

Thời gian hiện tại

Hiện tại đơn và hiện tại tiếp diễn

3.1 Company structure – Cơ cấu công ty

A Xem cơ cấu tổ chức của công ty Comex Xpress. Ghi các bộ phận sau vào các ô thích hợp.



Finance – Tài chính   Human Resources – Nhân sự
Production – Sản xuất   Sales/Marketing – Kinh doanh/tiếp thị

Chief Executive Officer – Giám đốc điều hành; Plant Manager – Quản đốc; Chief Accountant – Trưởng phòng kế toán; Sales Manager – Trưởng phòng kinh doanh; Personnel Manager – Trưởng phòng nhân sự.

Những người sau làm việc ở các bộ phận nào?

Accounts Clerk Kế toán viên	Credit Controller Kiểm soát viên thanh toán sau	Maintenance Officer Nhân viên bảo trì
After-sales Clerk Hậu mãi viên	Quality Controller Kiểm soát viên chất lượng	Purchasing Officer Nhân viên thu mua
Pay Clerk Nhân viên tiền lương	Sales Representative Đại diện bán hàng	Recruitment Officer Nhân viên tuyển dụng
Export Clerk Nhân viên xuất khẩu	Technician Kỹ thuật viên	Training Officer Nhân viên đào tạo

B Bây giờ, hãy nghe nhân viên đào tạo của công ty Comex Xpress giải thích về cơ cấu của công ty với một số nhân viên mới. Kiểm tra các câu trả lời của bạn ở **A**.

C Hãy xem hai bài quảng cáo sau. Bạn nghĩ các bài quảng cáo này về chức vụ gì?

We are a successful advertising agency located in the central business district. We are looking for someone with good keyboard skills. A pleasant telephone manner and the ability to deal with clients are also essential. We can offer the successful applicant an attractive salary and a pleasant work environment.

Chúng tôi là một hãng quảng cáo thành đạt, tọa lạc tại khu trung tâm buôn bán. Chúng tôi đang tìm người có các kỹ năng nhập liệu máy tính giỏi. Ngoài ra, còn cần có thái độ giao tiếp qua điện thoại vui vẻ dễ mến. Chúng tôi có thể đề nghị cho ứng viên trúng tuyển mức lương hấp dẫn và môi trường làm việc thoải mái.

Our firm is one of the leading importers of engineering tools with offices close to the city centre.

We are seeking a person who can sell and is willing to travel. A clean driving licence is essential.

We are offering an attractive salary and benefits package including six weeks' holiday a year.

For an application form or further information, please ring 01225 334455.

Công ty chúng tôi là một trong những
công ty nhập khẩu dụng cụ kỹ thuật hàng đầu với
các văn phòng ở gần trung tâm thành phố.
Chúng tôi đang tìm người có khả năng bán hàng
và sẵn sàng đi công tác. Chủ yếu phải có
bằng lái xe chưa bị phạt.
Chúng tôi sẽ đề nghị mức lương hấp dẫn và
trợ cấp trọn gói, bao gồm một năm được nghỉ 6 tuần.
Để nhận mẫu đơn hoặc biết thêm thông tin,
xin gọi số 01225 334455.

D Bạn cần một trợ lý tại nơi làm việc. Tóm tắt sơ qua về công việc này theo các tiêu đề bên dưới, rồi thảo một bài quảng cáo về nhiệm vụ công tác của người này.

Your company

Skills and qualifications

Working conditions

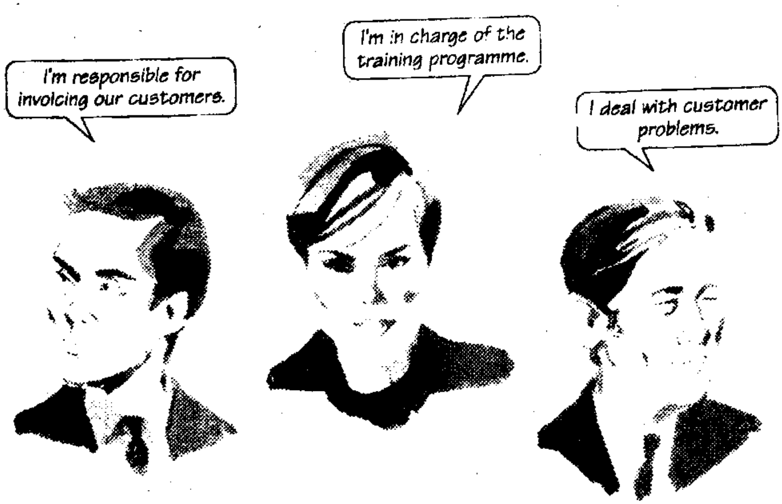


Công ty của bạn
Các kỹ năng và bằng cấp
Điều kiện làm việc

3.2 Describing responsibilities – Mô tả các trách nhiệm

A Những người sau đều cùng làm việc cho công ty Acme International. Bạn nghĩ những người này làm ở các bộ phận nào?

Tôi chịu trách nhiệm lập hóa đơn cho khách hàng.
Tôi đảm trách chương trình đào tạo.
Tôi giải quyết các vấn đề của khách hàng.
Tôi giải quyết các yêu cầu thông tin về sản phẩm của chúng tôi.
Tôi chịu trách nhiệm mua nguyên liệu thô.
Tôi đảm trách việc phát triển phần mềm.





B Bây giờ, hãy nghe các cuộc phỏng vấn họ và hoàn tất biểu đồ sau.

Speaker **Người nói**	**Department** **Bộ phận**	**Current projects** **Dự án hiện nay**
Frank		Sending reminders to slow payers Gửi giấy đôn đốc những người chậm thanh toán.
Suzanne		
Peter	Technical Services Dịch vụ kỹ thuật	
Uschi		
Rolando		
Elke		

C Học các thì hiện tại.

Present simple – Hiện tại đơn (*trạng từ thường dùng*: usually, often, sometimes)
I **send** out invoices to customers.
Tôi gửi các hóa đơn cho khách hàng.
He **organizes** conferences.
Ông ấy tổ chức hội thảo.
We **deal** with customer complaints.
Chúng tôi giải quyết các khiếu nại của khách hàng.

Present progressive – Hiện tại tiếp diễn (*trạng từ thường dùng*: around now, temporarily)
I'**m sending** reminders to slow payers.
Tôi đang gửi giấy đôn đốc những người chậm thanh toán.
He'**s organizing** the sales conference.
Ông ta đang tổ chức hội thảo kinh doanh.
We'**re preparing** for a trade fair.
Chúng tôi đang chuẩn bị hội chợ thương mại.

Bây giờ, hãy làm một số câu về những nhân viên ở công ty Acme International, như sau:

Frank works in Accounts. He sends out invoices to customers. At the moment he's sending reminders to slow payers.

Sau đó, tập hỏi và trả lời với một bạn học.

D Hãy liệt kê các trách nhiệm của bạn. Sau đó ghi chú hiện nay bạn đang làm gì?

I work in the *Accounts* department.
I'm responsible for *invoicing* our customers.
I'm in charge of *sending* out invoices.
I deal with *invoices and payments.*

At the moment I'm *sending out reminders.*

Hãy tìm một học viên khác và dùng các câu hỏi sau:
What do you do?
What are your responsibilities?
Do you have to ...?
What are you doing at the moment?



3.3 Leaving a message – Để lại lời nhắn

A Hãy xem hai lời nhắn sau. Bạn nghĩ các người này làm ở bộ phận nào?

GIZMO GADGETS
MESSAGE

For: Stephanie Crooke
From: Hugh Paine

Please send the list of last month's payments to head office by Friday, 13th.

GIZMO GADGETS
MESSAGE

For: Stephen Stern
From: Tanya Cordrey

Please call about order no. 3574 tomorrow before 9 a.m. on 293 554.

Bây giờ, hãy nghe các cuộc điện thoại. Gạch dưới bất cứ sai lầm nào trong các lời nhắn này.

B Hãy nghe một cuộc điện thoại khác. Lần này bạn viết ra lời nhắn này.

GIZMO GADGETS
MESSAGE

For:
From:



C Học các từ ngữ sau. Các từ ngữ này thường được dùng khi gọi điện thoại.

Xin nói chuyện với người nào đó

I'd like to speak to Stephanie.
Tôi muốn nói chuyện với Stephanie.
Could you put me through to Rolando?
Xin cho tôi liên lạc với Rolando được không?

Cho biết người nào đó không thể liên lạc ngay được

I'm afraid Tôi lấy làm tiếc là	she's in a meeting. - *cô ấy đang họp.* he's on holiday. - *anh ta nghỉ phép.* the line's engaged. - *đường dây mắc bận.* there's no reply. - *không có trả lời.*

Yêu cầu để lại lời nhắn

Could I leave a message? – *Tôi có thể để lại lời nhắn chứ?*

Could you take a message? – *Anh có thể nhận lời nhắn chứ?*

THE FAR SIDE By GARY LARSON



The rural professional and his cowphone

Bây giờ, hãy tập cuộc điện thoại sau với một bạn.

Trả lời điện thoại. Xin nói chuyện với Josie Williams. Cho biết không liên lạc được với cô ấy. Đề nghị để lại lời nhắn. Cho tên và số điện thoại của bạn. Xin cô ta gọi lại sau. Lặp lại lời nhắn. Hứa chuyển lời nhắn. Kết thúc cuộc gọi.

D Tập đề nghị để lại lời nhắn. Học viên A xem File 7 ở trang 227 và học viên B xem File 8 ở trang 245.

Bài 4 Work and play
Công việc và vui chơi

MỤC ĐÍCH CỦA BÀI:

Mời và nhận lời mời hoặc từ chối lời mời

Nói về sở thích vui chơi

Thu thập thông tin

Nói về những cái thích và những cái không thích

Dạng động từ

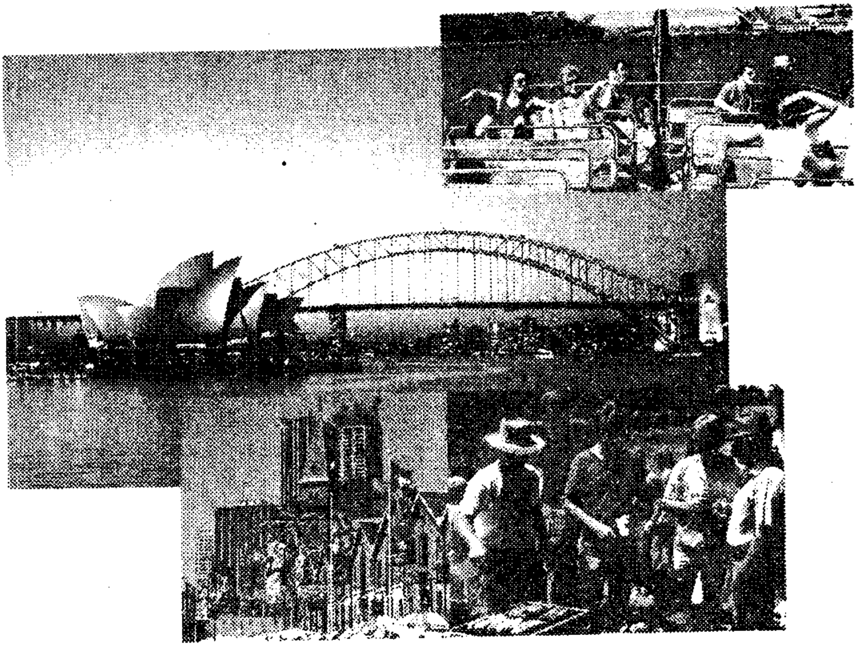
Động từ thêm –ing

Trạng từ năng diễn



4.1 Inviting - Đưa ra lời mời

A Bạn đi công tác ở Sydney. Bạn thích làm gì khi rảnh rỗi?



B Malcolm Carey là một doanh nhân người Úc và thường chiêu đãi các khách hàng đến công tác tại công ty của ông ở Sydney. Hãy nghe 3 cuộc đàm thoại của ông với khách hàng. Ông ta mời cô ấy làm gì?

	Invitation – Lời mời	Reply – Trả lời (✓/✗)
1		
2		
3		

Hãy nghe lại. Cô ta nhận (✓) hoặc từ chối (✗) các lời mời này?

C Học các cách đưa ra lời mời, nhận và từ chối lời mời.

Inviting – Đưa ra lời mời
Would you like to have dinner with me tonight?
Anh dùng bữa với tôi tối nay nhé?
How about taking a harbour cruise?
Đi chơi biển bằng tàu thủy chứ?



Accepting – Nhận lời
I'd love to.
Tôi rất thích.
That sounds nice.
Nghe thật thú vị.
That would be great.
Thật là tuyệt.

Declining – Từ chối

I'm afraid *Tôi e ngại rằng*	I'm leaving tomorrow. – *mai tôi phải lên đường.* I'm visiting a client. – *tôi phải ghé đến khách hàng.* I have a meeting. – *tôi phải họp.*

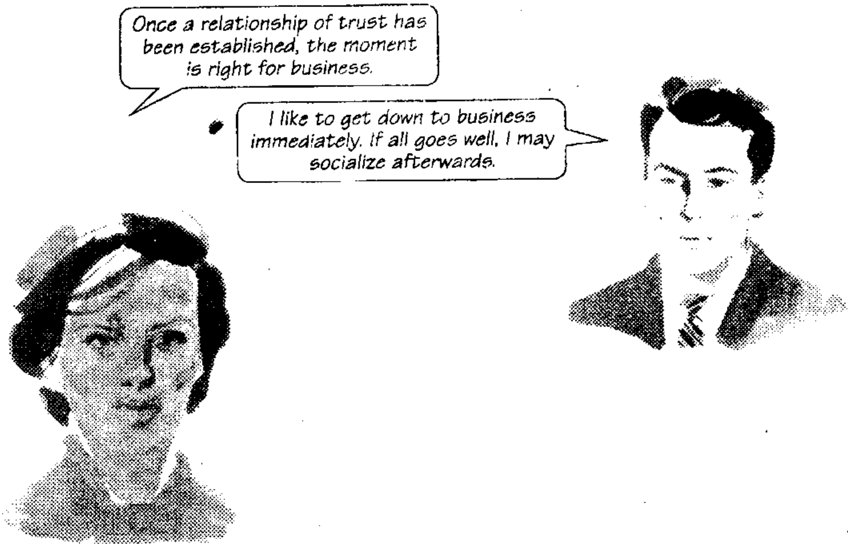
Bây giờ, hãy tập mời một bạn như sau:

Đưa ra lời mời. Từ chối. Cho lý do. Đưa ra lời mời theo cách khác. Chấp nhận.

D Tập thêm các lời mời khác. Học viên A xem File 11 ở trang 222 và học viên B xem File 12 ở trang 236.

4.2 Getting to know you – Làm quen với bạn

A Hãy xem những người này nói gì. Bạn đồng ý với ai?



Một khi đã có được mối quan hệ tin tưởng, đó là lúc thích hợp để làm việc.

Tôi thích bắt đầu công việc ngay. Nếu mọi thứ tốt đẹp, tôi có thể giao thiệp thân mật sau.

B Làm thế nào bạn có thể làm quen với người bạn kinh doanh tốt hơn? Tìm hiểu các chủ đề cuộc đàm thoại có thể xảy ra được minh họa bằng hình bên dưới. Bạn có thể đề cập về những vấn đề này ở đâu và khi nào?

C Hãy nghe hai người nói chuyện tại bữa tối. Họ thích làm gì?



Activity – Hoạt động	Man	Woman
Mountain biking *Đạp xe leo núi*		
Gardening *Làm vườn*		

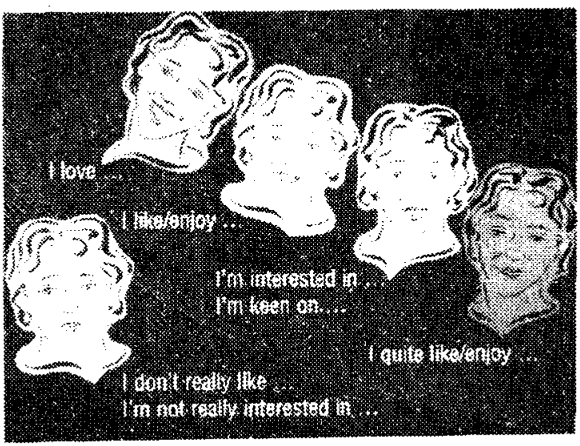
Jogging *Chạy bộ*		
Sailing *Chèo thuyền*		
Cinema *Xem phim*		
Reading *Đọc sách báo*		



D Học các cách nói về sở thích vui chơi.

Tập với một bạn. Tìm 5 thú vui bạn thường sinh hoạt chung. Bạn có thể hỏi người bạn như sau:

What do you do in your free time?
Anh làm gì vào lúc rảnh?



Do you play any sports?
Anh có chơi môn thể thao nào không?
Do you ever ...?
Anh có từng ... không?
Do you like ...?
Anh có thích ... không?
Are you interested in ...?
Anh có quan tâm về ... không?

4.3 Market research – Nghiên cứu thị trường

A Bạn làm việc cho một công ty nghiên cứu thị trường. Bạn cho là những người sau quan tâm đến những loại sản phẩm nào? Chọn sản phẩm bên dưới thích hợp với mỗi hình.



1



2



3





B Hãy xem bản câu hỏi sau. Bạn cho là công ty này đang nghiên cứu những sản phẩm nào ở **A**? Bạn có nghĩ là người trả lời các câu hỏi này sẽ quan tâm đến sản phẩm đó không?

Đi công tác – Làm việc tại nhà – Thuyết trình – Tự đánh máy – Sử dụng máy tính tại nhà – Mua tạp chí máy tính – (1 = đều đặn; 2 = thường xuyên – 3 = thường thường – 4 = đôi khi – 5 = ít khi – 6 = không bao giờ)

Age: 15–18 19–24 25–34 (circled) 35–49 50–64 65+ Sex: M (circled)/F	1	2	3	4	5	6
Travels for business			x			
Works at home						x
Gives presentations					x	
Does own typing						x
Uses computer at work			x			
Buys computer magazines					x	

(1 = regularly; 2 = frequently; 3 = often; 4 = sometimes; 5 = seldom; 6 = never)

C Hãy nghe cuộc phỏng vấn với một khách hàng tiềm năng về cùng một sản phẩm trên và điền vào bản câu hỏi sau. Bạn có cho là cô ta sẽ quan tâm về sản phẩm này không?

Age: 15–18 19–24 25–34 35–49 50–64 65+ Sex: M/F	1	2	3	4	5	6
Travels for business						
Works at home						
Gives presentations						
Does own typing						
Uses computer at work						
Buys computer magazines						

(1 = regularly; 2 = frequently; 3 = often; 4 = sometimes; 5 = seldom; 6 = never)

D Tập với một bạn. Chọn một trong các sản phẩm ở A và soạn một bản câu hỏi về nghiên cứu thị trường cho sản phẩm này.

Bạn có thể dùng các câu hỏi như sau:

Do you ever ...?
Anh có từng ... không?
How often do you ...?
Anh có thường ... không?
When did you last ...?
... trước bạn làm gì?
What kind of...?
Loại ... nào?
Do you prefer ...?
Anh có thích ... hơn chứ?
How much do you spend on ... ?
Anh tiêu bao nhiêu tiền về ... ?

Khi bạn chuẩn bị xong, hãy phỏng vấn một số học viên khác. Họ có phải là các khách hàng tiềm năng không?

❖

❖ ❖

Bài 5 Revision and consolidation
Bài ôn và củng cố

A **Grammar** Hãy sửa các lỗi trong các câu sau.

a Joachim is engineer.
b He work in the Frankfurt office.
c You work for IBM, doesn't you.
d Had you a good journey?
e I start working at this company when I left school.
f When joined you the company?
g Did you went to last year's sales conference?
h Anita works in After-sales – she's dealing with customer complaints.
i We develop a new model at the moment.
j Would you like seeing the factory after lunch?
k Are you interesting in sports?
l I play often tennis and I sometimes play golf.

What do you say? Hãy chọn nhiệm vụ thích hợp với các câu giao tiếp sau.

A – **Nhiệm vụ**

1 Introduce a colleague.
2 Ask for information about a product.
3 Ask who someone works for.
4 Invite someone to do something.
5 Offer to take a message.
6 Say what you do.
7 Ask someone about their interests.
8 Ask to speak to someone on the phone.

B – **Câu giao tiếp**

a Can I give him a message?
b I'm responsible for enquiries about our products.
c Have you met Ms Suzuki?
d Do you play any sports?
e Who do you work for?
f Could I speak to someone in Accounts, please?
g How about a drink after the meeting?
h Could you send me some information on your filter systems?

Bây giờ, hãy viết một bài đối thoại ngắn bằng cách dùng các cụm từ này.

C **Vocabulary** Hãy xem các phân loại từ sau. Bạn có thể dùng bao nhiêu từ để mô tả mỗi phân loại từ này.

Department Lines of business Professions

D **Reading** Hãy đọc bài báo sau về Reuben Singh. Vì sao phải đáng quan tâm đến anh ta?

Another million made, then back in time for school

by Geoffrey Beattie

Reuben Singh is 18 and studying for his final exams at William Hulme School, Manchester. He also runs his own business, Reuben Singh Holdings, which deals in fashion jewellery and accessories. He is worth almost £10m.
The recipe for his success is simple: 'Girls don't have the money to

go out and buy new clothes every day. By using accessories they can change how their clothes look. It's also a business with a good turnover and a very high profit margin.'



He started learning about business at the age of 12 in his parents' company, which supplies fashion jewellery to British chain stores. He began by dealing with customers. Then he started to accompany his mother on buying trips to the Far East. At 14 he made his first independent trip - accompanied by 12 assistants. He dealt directly with the manufacturers and negotiated with chain stores. Four years later, at 18, he says he is almost a veteran businessman. He makes nine or ten trips a year to the Far East, and travels to Milan and Barcelona nearly every week.

Kiếm được một triệu, rồi vẫn kịp quay lại học

Bài của Geoffrey Beattie

Reuben Singh 18 tuổi, hiện đang học để thi cuối khoá tại trường William Hulme, Manchester. Ngoài ra, anh ta còn điều khiển riêng một doanh nghiệp, Reuben Singh Holdings, anh kinh doanh đồ trang sức thời trang và các đồ phụ trang. Anh có gần 10 triệu bảng Anh.

Cách để anh thành công thật đơn giản. 'Con gái không có tiền đi chơi và mua quần áo mới hằng ngày. Bằng cách dùng các đồ phụ trang họ có thể thay đổi hẳn cách chưng diện quần áo. Đó cũng chính là công việc có doanh thu tốt và mức lời rất cao.'

Năm 12 tuổi anh ta đã bắt đầu tìm hiểu về kinh doanh ở công ty của cha mẹ anh, công ty này cung cấp đồ trang sức thời trang cho hàng loạt các cửa tiệm ở nước Anh. Anh đã bắt đầu giao dịch với khách hàng. Sau đó, anh bắt đầu đi theo mẹ mình trong các chuyến mua hàng ở Viễn Đông. Năm 14 tuổi, anh tự làm chuyến hành trình đầu tiên – có 12 người phụ việc đi cùng. Anh giao dịch trực tiếp với các nhà sản xuất và đàm phán với hàng loạt các cửa hàng. Bốn năm sau, lúc anh 18 tuổi, anh nói rằng anh hầu như là một doanh nhân từng trải. Một năm anh đi Viễn Đông 9 hoặc 10 chuyến, cùng đi Milan và Barcelona hầu như hằng tuần.

E **Listening – Luyện nghe** Hãy nghe cuộc phỏng vấn với một doanh nhân trẻ và ghi ra cô ấy làm gì vào các thời gian sau:

5.00 ....
7.00 ....
8.45 ....
12.30 ....
15.30 ....
21.00 ....
24.00 ....

Hãy ghi ra các việc bạn làm trong ngày và kể cho một bạn biết.

Summary – Tóm lược

Question tags – Câu hỏi vắn

Positive sentences – Câu xác định

Pamela **is** an accountant, **isn't**

Negative sentences – Câu phủ định

She'**s not** married, **is** she? - Cô

she? – Pamela là nhân viên kế toán, phải không?
She **works** for Extratour, **doesn't** she? – Cô ấy làm việc cho Extratour, phải không?

ấy chưa lập gia đình, phải không?
She **doesn't** smoke, **does** she? – Cô ấy không hút thuốc, phải không?

Present simple tense – Thì hiện tại đơn
SỬ DỤNG: Để nói về các hành động lặp đi lặp lại hoặc luôn xảy ra.

I **work** in After-sales.
Tôi làm ở bộ phận hậu mãi.
We **don't export** to South America.
Chúng tôi không xuất khẩu sang Nam Mỹ.
Do you **deal** with customer complaints? Yes, I **do**.
Có phải anh giải quyết khiếu nại của khách không? Dạ, phải.

Lưu ý: Chúng ta thường dùng các trạng từ năng diễn với thì hiện tại đơn.

Present progressive tense – Thì hiện tại tiếp diễn
SỬ DỤNG: Để nói về các hoạt động tạm thời hoặc các hành động đang xảy ra.

I'**m working** on the sales report.
Tôi đang làm báo cáo về doanh thu.
We'**re not organizing** the sales conference this year.
Năm nay chúng tôi sẽ không tổ chức hội thảo kinh doanh.
Is Uschi **running** the training course? Yes, she **is**.
Có phải Uschi đang quản lý khóa đào tạo không? Dạ, phải.

Lưu ý: Các động từ diễn tả trạng thái (ví dụ, **know**, **like**, **want**) thường được dùng với thì hiện tại đơn, dù chúng ta nói về hành động đang xảy ra

Past simple tense – Thì quá khứ đơn

She **leased** a building in Sydney.
Cô ấy đã thuê một tòa nhà ở Sydney.
She **didn't start** her business in Melbourne.
Cô ấy đã không khởi đầu doanh nghiệp của mình ở Melbourne.
Did she **go** to Japan last year? Yes, she **did**.
Năm trước cô ấy có đi Nhật không? Dạ, có.

Irregular verbs – Động từ bất quy tắc

begin	began	begun	give	gave	given	see	saw	seen
buy	bought	bought	go	went	gone	sell	sold	sold
come	came	come	leave	left	left	speak	spoke	spoken
do	did	done	make	made	made	take	took	taken
find	found	found	meet	met	met	tell	told	told
fly	flew	flown	put	put	put	think	thought	though
get	got	got	say	said	said	write	wrote	written

SỬ DỤNG: Để nói về các hành động đã xảy ra hoàn toàn trong quá khứ.
Lưu ý: Chúng ta thường dùng trạng từ hoặc các cụm trạng từ chỉ thời gian với thì quá khứ đơn.

Useful words and expressions – Các từ ngữ hữu dụng

	Your translation – Giải thích của bạn
Introductions – Giới thiệu	....
How do you do?	....
Pleased to meet you.	....
Do you know *Ms Lee*?	....
Have you met *Mr Tan*?	....

Greetings – Chào hỏi ....
How are you? ....
Fine, thanks. ....
Not too bad. ....

What do you do? ....
Who do you work for? ....

I agree. ....
I don't agree. ....
headquarters ....
main markets ....
employees ....
manufacture ....
market ....
I'm responsible for *quality control.* ....
He's in charge of *Sales.* ....
They deal with *customer complaints.* ....

Correspondence – Thư tín ....
Thank you for your letter of *3 June.* ....
We enclose *a catalogue and price list.* ....
Please contact me for *further details.* ....

On the phone – Gọi điện thoại ....
I'd like to speak to *Mr Bird.* ....
Could you put me through to *Ms Greene*? ....
There's no reply. ....
The line's engaged. ....
Would you like to leave a message? ....
Can I take a message? ....

Who's calling? ....

Inviting people to do things ....
- Mời khách
Would you like to ... ? ....
How about ... ing? ....
I'd love to. ....
That sounds great. ....

Talking about your interests ....
- Nói về sở thích riêng của bạn
I'm interested in ... .
I'm not really interested in ... .
I quite like ... .
I don't really like ... .

Ngoài ra, bạn cũng có thể thấy việc ghi danh sách các từ vựng về các ngành nghề kinh doanh, các bộ phận của công ty và các công việc sẽ cần thiết khi bạn nói về công tác và các hoạt động vào thời gian rảnh của mình.

❖

❖ ❖

Bài 6 Transportation
Vận chuyển

MỤC ĐÍCH CỦA BÀI:

Nói về cơ sở hạ tầng

Mô tả cơ sở vật chất

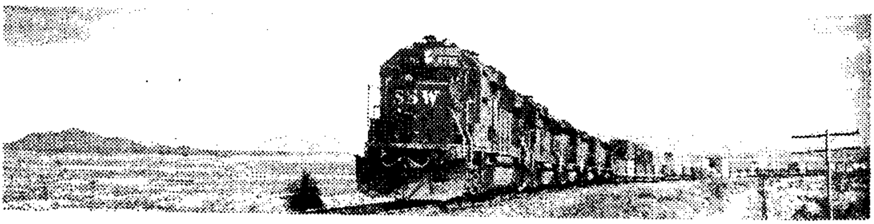
So sánh các ưu điểm và khuyết điểm

Giải quyết đơn đặt hàng

Tính từ cấp so sánh và cấp cao nhất

Tính từ chỉ phẩm chất

Phép chấm câu và viết hoa

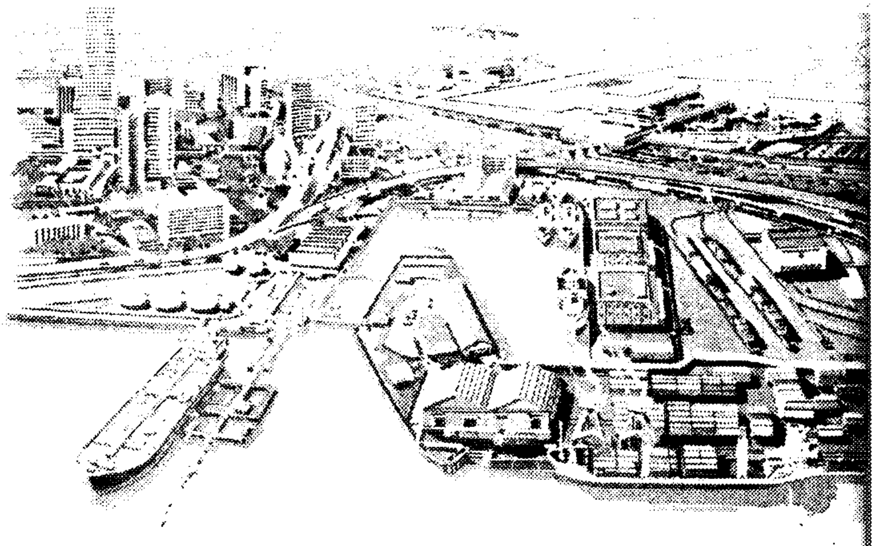


6.1 Describing infrastructure – Mô tả về cơ sở hạ tầng

A Hãy xem hình và tìm các từ sau chỉ cho các nơi ở trong hình:

airport truck[1] railroad[2] highway[3] port cargo ship
tanker container freight train[4]

Tiếng Anh của người Anh: [1]lorry; [2]railway; [3]motorway; [4]goods -train



B Hãy đọc bài báo sau về bang Virginia. Có bao nhiêu hình thức vận chuyển được nói đến?

Virginia, USA

Virginia is fast becoming the transportation hub of the eastern USA. .... (1)

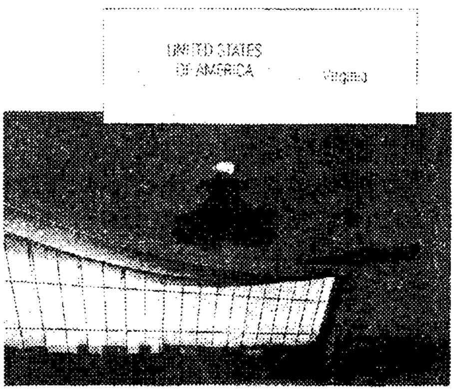
And our 14 commercial airports put us within easy reach of practically every major city in the world. We offer supersonic transport service with Concorde to London and Paris. Non-stop flights to Frankfurt and Tokyo. Direct flights to Moscow, Jeddah, Stuttgart, Warsaw and Geneva. .... (2)

Our seaports are equally top flight. More goods are exported through the Port at Hampton Roads than any other seaport in the country. The cargo handling facilities at Hampton Roads Port are the most advanced in the world. .... (3)

We also have important railroad links. .... (4)

We have the third largest highway system in the United States, almost 54,000 miles. .... (5)

When it comes to transportation, no other state delivers like Virginia.



Bang Virginia, Hoa Kỳ

Virginia là trung tâm vận chuyển của miền đông nước Mỹ .... (1)

Với 14 phi trường thương mại của chúng tôi hầu như đã đưa chúng tôi dễ dàng đến được với mọi thành phố lớn trên thế giới. Chúng tôi cung cấp dịch vụ vận chuyển bằng máy bay Concorde siêu thanh tới London và Paris. Các chuyến bay không dừng trạm tới thẳng Frankfurt và Tokyo. Các chuyến bay trực tiếp tới Moscow, Jeddah, Stuttgart, Warsaw và Geneva .... (2)

Các hải cảng của chúng tôi cũng thuộc loại hàng đầu. Hàng hóa được xuất khẩu qua cảng ở Hampton Roads nhiều hơn bất cứ hải cảng nào khác ở nước này. Các cơ sở bảo quản hàng ở cảng Hampton Roads cao cấp nhất trên thế giới .... (3)

Ngoài ra, chúng tôi còn có mạng đường sắt quan trọng: .... (4)

Chúng tôi có ba hệ thống xa lộ lớn nhất ở Mỹ, gần 54.000 dặm ....(5)

Khi cần vận chuyển, không có bang nào phân phối hàng được như bang Virginia.

Các câu sau còn thiếu ở bài báo trên. Bạn cho rằng chúng được điền thích hợp vào chỗ nào trong bài báo này.

a We also offer non-stop flights to 65 domestic destinations.
Chúng tôi còn cung ứng các chuyến bay không dừng trạm tới 65 điểm đến trong nước.

b There are also plans to add $10 billion worth of new roads and highway improvements.
Còn có kế hoạch cải thiện thêm xa lộ và hệ thống đường sắt mới trị giá 10 tỷ USD.

c Our location in the center of the eastern seaboard puts us within 500 miles of half the population of the United States.
Vị trí tọa lạc của chúng tôi ở trung tâm bờ biển miền đông giúp

chúng tôi có thể bao quát phân nửa dân số Mỹ chỉ cách trong vòng 500 dặm.

d More than 80 shipping lines link the harbor with 270 ports in 100 different countries.
Hơn 80 tuyến đường thủy nối liền cảng này với 270 cảng ở 100 quốc gia khác.

e Virginia is the junction point for major north—south and east—west lines.
Virginia là điểm giao lưu giữa các tuyến đường chính bắc–nam và đông–tây.

C Các từ sau có thể được dùng để nói về các tình trạng cơ sở hoạt động kinh doanh. Ghi chúng vào các tiêu đề chính xác như sau:

adequate terrible first class fair poor excellent
satisfactory very good unsatisfactory

+ + +	+ / –	– – –
....	*adequate*	....
....	....	....
....	....	....

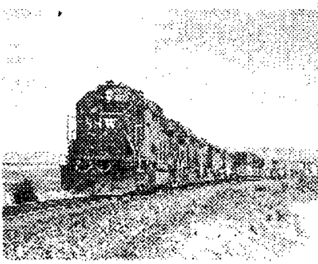
Các hệ thống vận chuyển đáp ứng cho hoạt động kinh doanh ở nơi bạn sống như thế nào? Mô tả chúng bằng cách sử dụng các từ trên.

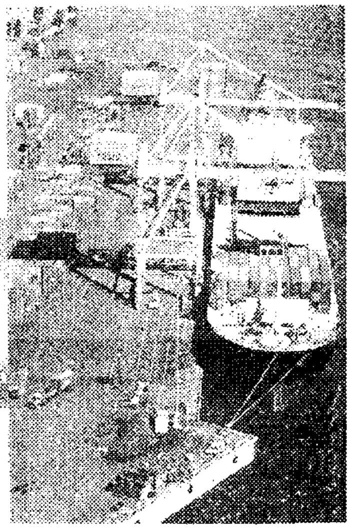
D Tìm hiểu về các phương tiện vận chuyển ở Sydney, Australia và Singapore. Học viên A xem File 13 ở trang 228 và học viên B xem File 14 ở trang 241.

6.2 Forms of transport – Các phương thức vận chuyển

A Hãy nghe nhân viên đại lý thầu vận chuyển hàng hóa (Freight Forwarders Transworld) nói về các loại vận chuyển khác nhau và điền vào các chỗ trống trong bảng sau.

Transport - Vận chuyển	Advantage - Ưu điểm	Disadvantage - Khuyết điểm
A	fast – nhanh	expensive – mắc tiền large quantities not possible – không chở được số lượng lớn
B	suitable for heavy goods or large quantities – thích hợp cho hàng hóa nặng hoặc số lượng lớn	.... ports expensive – cảng giá cao delays common – thường chậm trễ
C	door-to-door service – dịch vụ giao hàng tận nơi	....
D	Economical use of labour – sử dụng lao động tiết kiệm	no door-to-door service – không có dịch vụ giao hàng tận nơi





B Học các cách so sánh sự vật.

Transporting goods by air is much fast**er than** by sea.
Việc vận chuyển hàng hóa bằng đường hàng không nhanh hơn đường biển nhiều.
Transporting goods by sea is **not as** fast **as** by air.
Việc vận chuyển hàng hóa bằng đường biển không nhanh bằng đường hàng không.
Transporting goods by air is **the fastest** method.
Việc vận chuyển hàng hóa bằng đường hàng không là phương thức nhanh nhất.
Transporting goods by air is **more** expensive **than** by sea.
Việc vận chuyển hàng hóa bằng đường hàng không mắc tiền hơn bằng đường biển.
Transporting goods by sea is **not as** expensive **as** by air.
Vận chuyển hàng hóa bằng đường thủy không mắc tiền bằng đường hàng không.
Transporting goods by air is **the most** expensive method.
Vận chuyển hàng hóa bằng đường hàng không là phương thức mắc tiền nhất.

Lưu ý: Các tính từ so sánh bất quy tắc: good — better — best; bad — worse — worst

Hãy làm một số câu so sánh việc vận chuyển bằng đường hàng không và đường bộ và bằng cách dùng các từ sau:

Transporting goods by air isn't as cheap as by road.

cheap fast difficult dangerous slow expensive easy safe

Các phương thức vận chuyển nào là:

a the most flexible? - *linh động nhất?*
b the most reliable? - *đáng tin cậy nhất?*

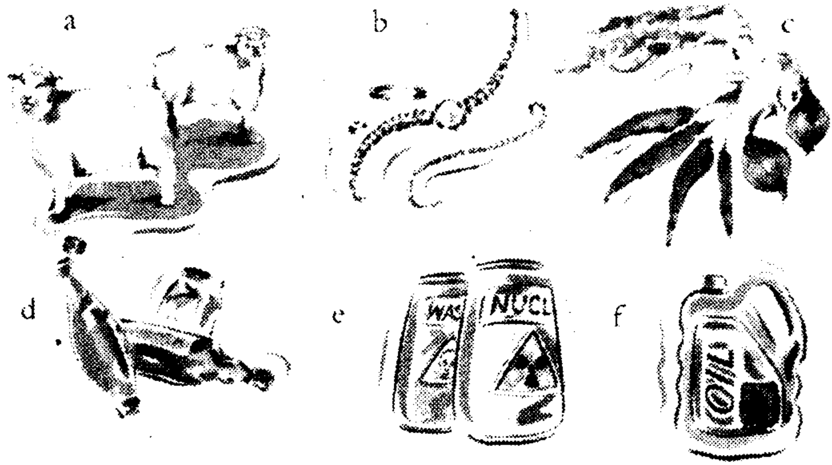
c the most environmentally friendly? – *thuận lợi cho môi trường nhất?*

Hãy so sánh câu trả lời của bạn với câu trả lời của một bạn khác.

C Chọn loại hàng thích hợp với biểu tượng ở đây?

Loại hàng

1 perishable goods – hàng dễ hư thối ☐
2 hazardous goods – hàng nguy hiểm ☐
3 livestock – súc vật ☐
4 high value cargo – hàng có giá trị cao ☐
5 fragile goods – hàng dễ bể ☐
6 flammable goods – hàng dễ cháy ☐



Bạn có thể cho các thí dụ khác về các loại hàng này không?

D Bạn làm việc cho một công ty tư vấn. Hãy viết các báo cáo ngắn về các phương thức vận chuyển tốt nhất cho khách hàng của bạn.

1 Leuwan Florist of Holland deals in flowers and supplies the European market.
Công ty Leuwan Florist của Hà Lan kinh doanh hoa và cung cấp cho thị trường châu Âu.

2 Johnson Chemicals of Britain distributes chemicals to the European market.
Công ty Johnson Chemicals của Anh phân phối hóa chất cho thị trường châu Âu.

3 Heriot Meats of New Zealand supplies the Middle East and Japan with livestock and frozen meat.
Công ty Heriot Meats của Tân Tây Lan cung cấp vật nuôi và thịt đông lạnh cho Trung Đông và Nhật.

4 ACR of Taiwan supplies the world market with computer monitors.
Công ty ACR của Đài Loan cung cấp màn hình máy tính cho thị trường thế giới.

Đừng quên cho biết lý do ủng hộ và phản bác về các phương tiện vận chuyển khác nhau.

6.3 Dealing with an order – Giải quyết đơn đặt hàng

A Bạn là trợ lý của Brian Davison ở công ty VAC Industries. Hãy xem bản fax sau và điền các thông tin còn thiếu vào các mục.

28 August   Spain   Ms Sanchez   Royale Engineering Company

VAC
Industries

28 Devon Road,
Plymouth
PL1 1HZ

Fax: ++44 (0)1752 323821
Tel: ++44 (0)1752 328822

Attention : ....
Company : ....
Country : ....
From : Brian Davison
Date : ....

dear ms sanchez

thank you for your order of 23 august we are pleased to confirm your order of 20 units of model 1203 payment by letter of credit we will deliver the goods by 20 september by ship to bilbao i will send you shipping details on Monday

i look forward to hearing from you soon

yours sincerely

brian davison
marketing manager

Lưu ý : ....
Công ty : ....
Quốc gia : ....
Từ : *Brian Davison*
Ngày tháng: ....

kính thưa cô sanchez
cám ơn cô về đơn đặt hàng ngày 23 tháng 8, chúng tôi xin xác nhận đơn đặt hàng của cô về 20 chiếc máy kiểu 1203 phương thức thanh toán bằng thư tín dụng chúng tôi sẽ giao hàng vào ngày 20 tháng 9 bằng tàu đi bilbao tôi sẽ gửi thông tin gửi hàng chi tiết cho cô vào thứ Hai

rất mong nhận được tin cô sớm

trân trọng
brian davison
trưởng phòng tiếp thị

Hãy xem phần còn lại của bản fax và sửa những từ cần thiết phải viết hoa và chấm câu cho thích hợp.

B Hãy nghe cô Sanchez gọi điện cho công ty VAC Industries. Cô muốn thay đổi cái gì?

payment conditions – điều kiện thanh toán	☐
number of machines ordered – số máy đã đặt	☐
method of delivery – phương thức giao hàng	☐
model of machine – kiểu máy	☐

C Đây là bản trích yếu của Brian Davison gửi cho bộ phận gửi hàng. Bản này có chính xác không?

MEMO

Change delivery conditions (Royale Engineering Ms Sanchez) – order no. E 5490.

Air freight to Bilbao as soon as possible.
Ms Sanchez to pay additional freight costs.

BẢN TRÍCH YẾU

Thay đổi điều kiện giao hàng (Royale Engineering Ms Sanchez) - đơn đặt hàng số E 5490.
Gửi hàng bằng máy bay tới Bilbao càng sớm càng tốt.
Cô Sanchez thanh toán chi phí vận chuyển bổ sung.

D Brian Davison nhờ bạn viết thư gửi cho cô Sanchez để xác nhận các sự thay đổi này. Hãy xem các câu sau. Bạn có thể dùng hai câu nào?

1 Please send me the information as soon as possible.
Xin gửi cho tôi thông tin càng sớm càng tốt.
2 Additional charges for delivery by air freight will be paid by you.
Cước phí bổ sung để giao hàng bằng đường hàng không sẽ do cô trả.
3 Thank you for your enquiry.
Cám ơn cô về thư yêu cầu thông tin.
4 Please find enclosed information on terms of payment and conditions of delivery.
Xin xem thông tin gửi kèm về điều khoản thanh toán và các điều kiện giao hàng.
5 We have arranged for the immediate dispatch of the goods by air freight.
Chúng tôi đã thu xếp gửi hàng ngay bằng máy bay.

Bây giờ, hãy viết một bản fax xác nhận các việc mới thu xếp này.

VAC
Industries

28 Devon Road,
Plymouth
PL1 1HZ

Fax: ++44 (0)1752 323821
Tel: ++44 (0)1752 328822

Attention : ....
Company : ....
Country : ....
From : ....
Date : ....

Message

❖

❖ ❖



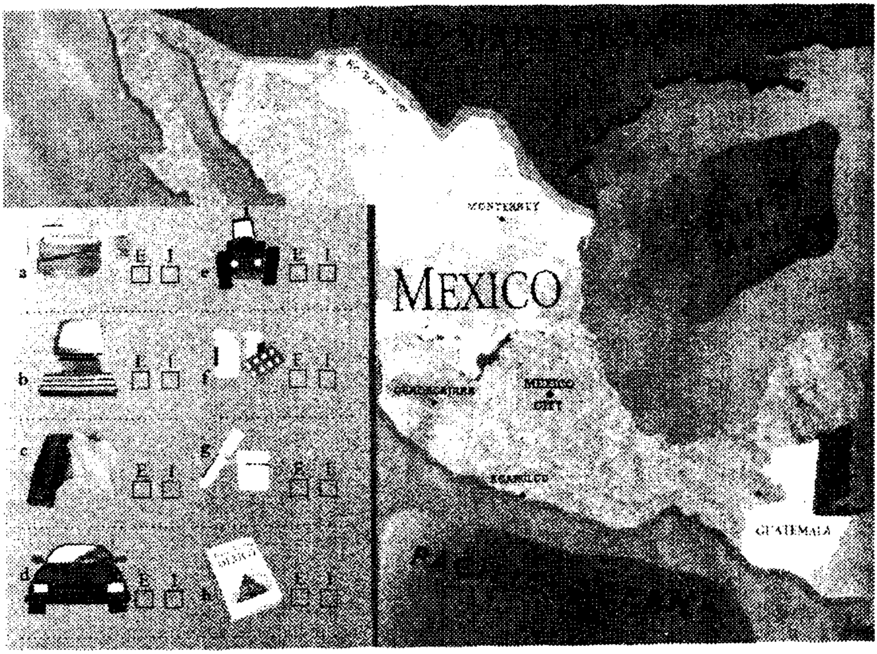
Bài 7 Imports and exports
Xuất nhập khẩu

MỤC ĐÍCH CỦA BÀI:
Nói về xuất nhập khẩu
Nói về số lượng
Mô tả sự thay đổi: ở quá khứ và hiện tại
Số lượng
Các danh từ đại lượng và danh từ đếm được
Thời gian quá khứ
Thì quá khứ đơn và hiện tại hoàn thành

7.1 Talking about industries – Nói về hoạt động kinh doanh

A Hãy chọn các ngành công nghiệp sau thích hợp với các biểu tượng bên dưới và viết chúng vào khoảng trống.

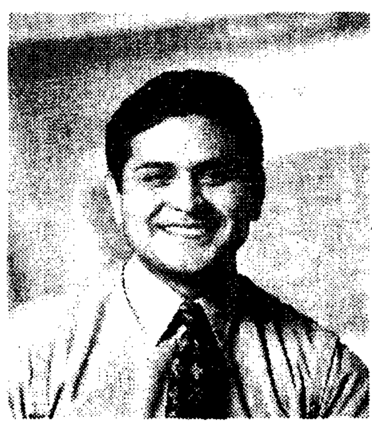
textile – vải dệt; automobile – xe hơi; pharmaceuticals – dược phẩm; computer – máy tính; chemical – hóa chất; tourism – du lịch; petroleum – dầu mỏ; agriculture – nông nghiệp.



B Hãy nghe cuộc phỏng vấn với một doanh nhân người Mexico.

Các ngành công nghiệp ở **A** là hàng xuất khẩu (E) hoặc hàng nhập khẩu (I)? Đánh dấu xác định vào hộp thích hợp khi bạn nghe.

Hãy nghe lại. Anh ta làm việc ở ngành công nghiệp nào?



C Hãy xem các ngành hoạt động sau. Bạn có thể giải thích từng ngành hoạt động được không?

Commodities – hàng hóa	**Manufacturing** – sản xuất	**Services** – dịch vụ
oil (dầu)	*textiles (vải sợi)*	*tourism and travel (du lịch & vận chuyển)*
....	....	....
....	....	....

Hãy điền các ngành hoạt động kinh doanh sau vào các cột thích hợp.
consumer electronics – điện tử tiêu dùng; advertising – quảng cáo; oil – dầu mỏ; rice – gạo; pharmaceuticals – dược phẩm; coffee – cà phê; retailing – bán lẻ; banking – ngân hàng; coal – than; furniture – đồ trang trí nội thất; textiles – vải dệt; cars – xe hơi; insurance – bảo hiểm; wool – len; tourism and travel – du lịch và vận chuyển.

D Hãy lập danh sách các ngành hoạt động kinh doanh quan trọng ở khu vực hoặc nước của bạn. Sau đó so sánh nó với danh sách của một người bạn.

Bạn có thể sử dụng các từ ngữ sau cho thuận lợi:

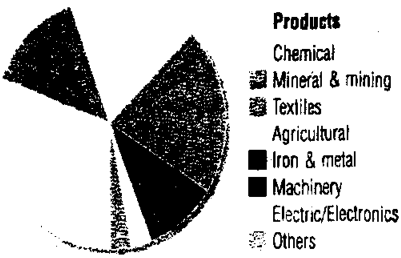
The main industry is ...
Our major export is ...
We are developing the ... industry / business.
Other important service / manufacturing industries are ...
... employs a lot of people in my area.

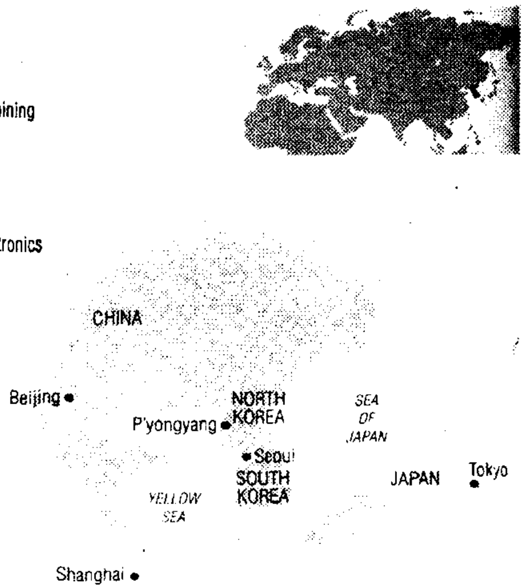




7.2 Talking about imports and exports – Nói về xuất nhập khẩu

A Biểu đồ sau trình bày các hàng nhập khẩu của Nam Hàn từ Trung Quốc.





Các câu sau đúng (T) hay sai (F)?

Nam Hàn nhập khẩu:

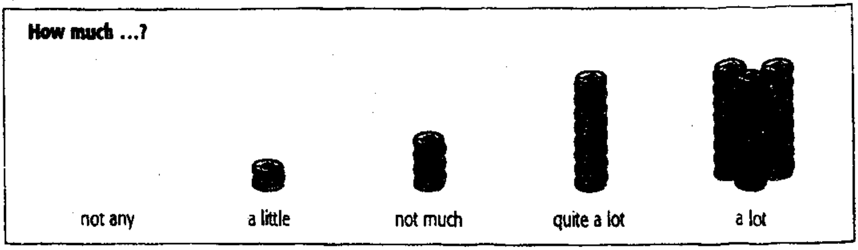
1 a lot of electrical products – nhiều sản phẩm điện tử ☐
2 quite a lot of chemicals – khá nhiều hóa chất ☐
3 only a few textiles – chỉ một ít hàng dệt ☐
4 only a little machinery – chỉ một ít máy móc ☐

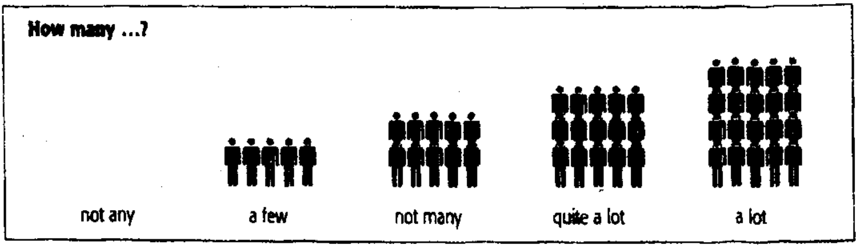
Nam Hàn không nhập khẩu:

5 many agricultural products – nhiều sản phẩm nông nghiệp ☐
6 much iron or metal – nhiều sắt hoặc kim loại ☐



B Học các cách nói về số lượng.



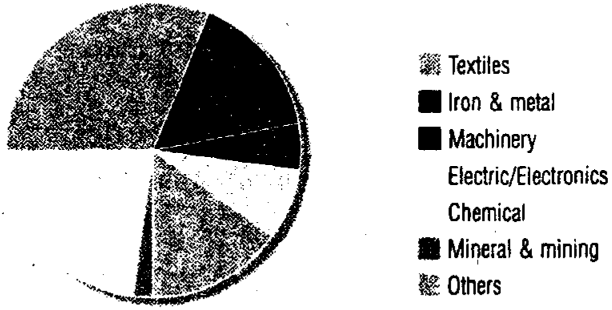


Bây giờ, hãy điền vào bài đàm thoại sau, bằng cách dùng các từ ở trên.

A: How ...*much*......................(1) does your country earn from tourism each year?
B: I don't know exactly, but I'd say...............................(2).
A: How............................(3) tourists visit your country each year?
B: I can't really say, but I think...............................(4).
A: Do you import...............................(5) coal?
B: No,...............................(6).
A: Do you export...............................(7) cars?
B: No, only...............................(8).

C Biểu đồ hình tròn sau trình bày Nam Hàn xuất khẩu hàng sang Trung Quốc. Hãy làm một số câu như sau:

South Korea exports a lot of.........



D Hãy tập tìm hiểu về hàng xuất nhập khẩu của nước bạn. Học viên A xem File 15 ở trang 238 và học viên B xem File 16 ở trang 247.

7.3 Made in America – Chế tạo ở Mỹ

Hãy xem các câu sau về việc sản xuất ở Mỹ vào thập niên 1980. Bạn nghĩ các câu này đúng (T) hay sai (F)?

Vào thập niên 1980, các công ty Mỹ:

1 had an international outlook. ☐
có hướng nhìn ra quốc tế.

2 still used old-fashioned methods of production. ☐
vẫn dùng các phương pháp sản xuất lạc hậu.

3 took a short-term view of business. ☐
theo quan điểm kinh doanh ngắn hạn.

4 were good at developing new products. ☐
phát triển tốt về sản phẩm mới.

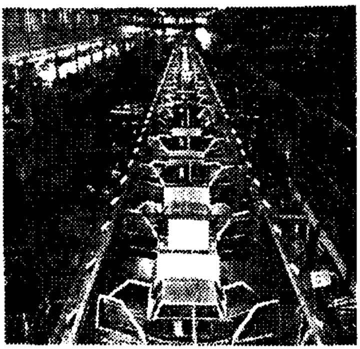
5 neglected human resources. ☐
không chú ý đến nguồn nhân lực.

6 didn't cooperate effectively with their business partners. ☐
không hợp tác có hiệu quả với các đối tác kinh doanh.

Bây giờ, hãy đọc bài báo sau và tìm hiểu xem bạn có đúng hay không.

THEN

1 **Then** American firms relied too much on the domestic market, despite increasing competition from Europe and Japan. They were blind to science and innovation outside the USA and therefore failed to adapt foreign discoveries for use at home. ☐



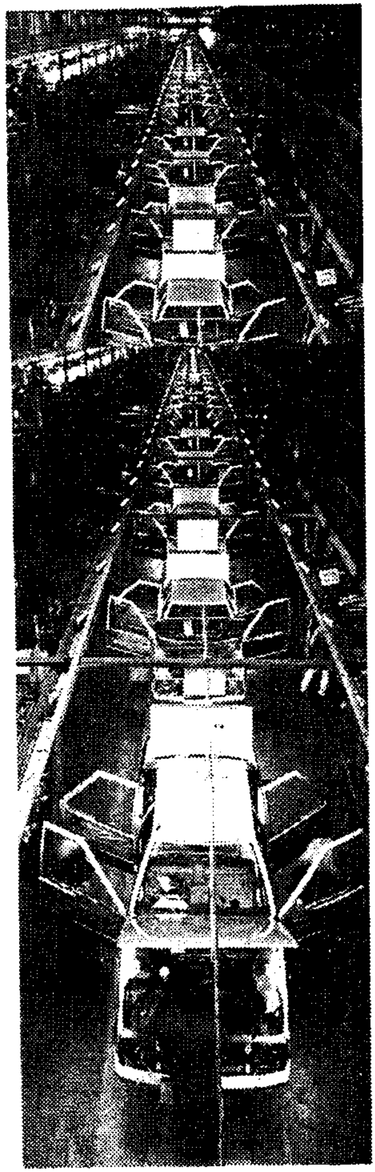
2 **Then** American industry continued to mass produce goods

long after the Japanese had learnt that not only economies of scale but also quality, reliability and different products for different segments of the market are important. ☐

3 **Then** American firms had short-time horizons. While Japanese companies invested heavily in consumer technologies, American consumer electronics firms diversified into other businesses such as car rentals and financial services. They eventually lost the market altogether. ☐

4 **Then** there was too much emphasis on 'basic research' and too little on the technical work needed to turn brilliant ideas into products that people would buy. Designers didn't bother to make sure products could be manufactured easily and reliably. The art of manufacturing was not respected. ☐

5 **Then** on-the-job training in Germany and Japan gave these countries an advantage over American firms. These did not try to improve workers' skills. ☐



6 **Then** American firms were bad at cooperating. Both customer-supplier relations and labour relations were poor. ☐

KHI ẤY

1. *Khi ấy các công ty Mỹ dựa quá nhiều vào thị trường trong nước, bất chấp sự tăng cường cạnh tranh của châu Âu và Nhật. Họ không thấy được sự nghiên cứu khoa học và sự canh tân ở ngoài nước Mỹ, do đó họ đã không thích ứng được với những khám phá ở nước ngoài để đem về ứng dụng.*
2. *Khi ấy ngành công nghiệp của Mỹ còn tiếp tục sản xuất hàng loạt hàng hóa thì Nhật đã biết từ lâu là ngành kinh tế không những cần có quy mô lớn mà còn phải có chất lượng, đáng tin cậy và đa dạng hóa sản phẩm cho từng giai đoạn thị trường là vấn đề quan trọng.*
3. *Khi ấy các công ty Mỹ có tầm nhìn ngắn hạn. Trong khi các công ty Nhật đã đầu tư nhiều vào ngành công nghệ tiêu dùng, thì các công ty điện tử tiêu dùng Mỹ đầu tư vào các hoạt động kinh doanh khác, chẳng hạn như, cho thuê xe hơi và các dịch vụ tài chính. Tất cả họ đều đánh mất hoàn toàn thị trường.*
4. *Khi ấy người ta không quá chú trọng vào "nghiên cứu cơ bản" và còn quá ít nhu cầu về công trình kỹ thuật để biến những sáng kiến nổi bật thành các sản phẩm mà người ta sẽ tiêu thụ. Các nhà thiết kế không phải tốn công tạo kiểu dáng các sản phẩm chắc chắn có thể được sản xuất dễ dàng và tạo được uy tín. Nghệ thuật thiết kế sản phẩm không được coi trọng.*
5. *Khi ấy việc đào tạo nhân viên tại nơi làm việc ở Đức và Nhật tạo cho các nước này thuận lợi hơn các công ty Mỹ. Các công ty Mỹ đã không cố gắng cải thiện kỹ năng của công nhân.*

6. *Khi ấy các công ty Mỹ hợp tác không được tốt. Cả các mối quan hệ giữa khách hàng lẫn nhà cung cấp và các mối quan hệ lao động đều kém.*

B Bây giờ, hãy chọn đoạn văn ở bài báo sau nói về việc sản xuất ở Mỹ vào thập niên 1990 thích hợp với đoạn văn ở **A**.

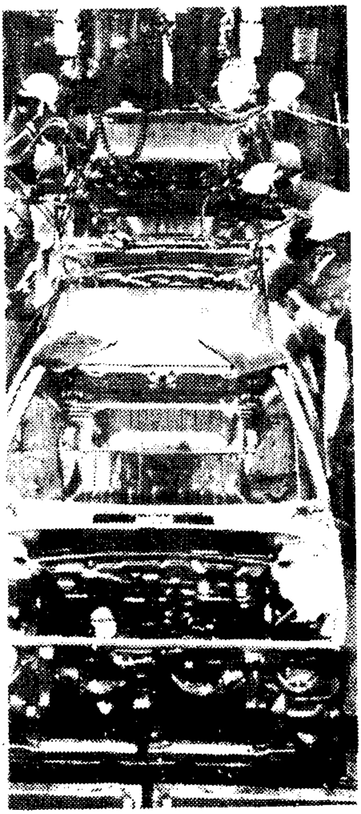
NOW

a **Now** firms as well as universities have begun to take manufacturing more seriously. More engineers, and better ones, work in manufacturing. 'We realized you couldn't just invent', says a senior vice-president at Intel. 'You also had to make a few million things.'

b **Now** no big firm ignores its suppliers any more.

c **Now** American manufacturers, in the middle of an export boom, are focused on the outside world. The number of exporting businesses has increased. Many firms are looking for openings in Russia, China, India or Brazil.

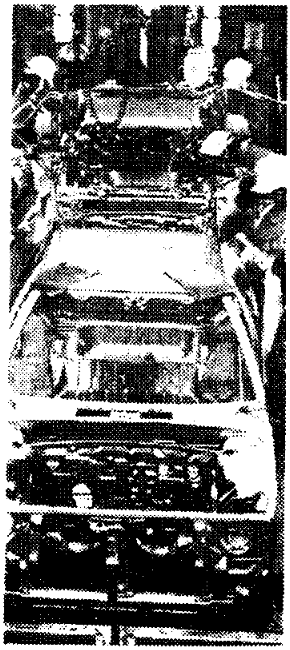
d **Now** the biggest American companies say that people are their most valuable resource. Since 1982, 80,000 Ford workers have been through training programmes. Chaparral Steel tries to keep 85% of its employees



enrolled in training courses at any time.

e **Now** from Coca-Cola to Fidelity Investments, American companies have learnt to segment the market. They have also discovered continuous quality improvement. In 1994, AT&T became the first American company to win Japan's Deming prize for quality control. Many companies have introduced quality raising initiatives.

f **Now** American firms have begun to take a longer view. Shareholders are behaving more like long-term owners and managers are more accountable for their performance.



BÂY GIỜ

a *Bây giờ, các công ty cũng như các trường đại học đã bắt đầu coi việc sản xuất nghiêm túc hơn. Càng lúc càng có nhiều kỹ sư và kỹ sư giỏi làm việc trong các nhà máy sản xuất. Một phó tổng giám đốc ở công ty Intel nói: "Chúng tôi đã hiểu các bạn không thể chỉ sáng chế mà còn phải làm hàng triệu thứ."*

b *Bây giờ, không còn công ty lớn nào coi thường các nhà cung cấp của họ nữa.*

c *Bây giờ, giữa giai đoạn phát triển xuất khẩu, các nhà sản xuất Mỹ đang tập trung ra thế giới bên ngoài. Số doanh nghiệp xuất khẩu tăng lên. Nhiều công ty đang tìm tình hình thuận lợi ở Nga, Trung Quốc, Ấn Độ hoặc Brazil.*

d *Bây giờ, các công ty Mỹ lớn nhất nói rằng con người là nguồn tài nguyên quý giá nhất. Từ năm 1982, 80.000 công nhân Ford được học qua các chương trình đào tạo. Công ty Chaparral Steel luôn cố gắng duy trì 85% nhân viên của họ đăng ký vào các khóa đào tạo vào bất cứ thời điểm nào.*

e *Bây giờ, từ công ty Coca-Cola tới Fidelity Investments, các công ty Mỹ đều nghiên cứu cho từng giai đoạn thị trường. Ngoài ra họ còn tìm được sự cải tiến chất lượng liên tục. Năm 1994, AT&T đã trở thành công ty Mỹ đầu tiên đoạt giải Deming của Nhật về kiểm soát chất lượng. Nhiều công ty đã đề ra sáng kiến cải tiến chất lượng.*

f *Bây giờ, các công ty Mỹ đã bắt đầu có tầm nhìn dài hạn hơn. Các cổ đông có tính cách của nhà đầu tư dài hạn hơn và các giám đốc chịu trách nhiệm về vai trò của mình nhiều hơn.*

C Học cách nói về các sự kiện trong quá khứ.

Past simple (then) – Quá khứ (khi ấy)

American firms ***relied*** on the domestic market.
American firms **did not try** to improve workers' skills.

Present perfect (result now) – Hiện tại hoàn thành (xảy ra ở hiện tại)

The number of exporting firms **has increased**.
80,000 Ford workers **have been** on training programmes.

Hãy đọc bài báo sau về công ty đường sắt Mỹ và gạch dưới thì chính xác.

AT YOUR SERVICE

Southern Pacific is now the sixth-biggest rail company by revenue. In 1980, it *employed / has employed* (1) 30,000 people. Now it has 18,000. Under the ownership of a Denver billionaire, the company *invested / has invested* (2) heavily in new technology. It *consolidated / has consolidated* (3) many of its operations and *sold / has sold* (4) some of its track. A further 4,000 employees *lost / have lost* (5) their jobs last year, but revenue ton-miles per employee *went up / has gone up* (6) last year to 7.5m from 4.3m in 1990.

VỀ NGÀNH PHỤC VỤ CỦA BẠN

Hiện nay, Southern Pacific là công ty đường sắt có doanh thu lớn nhất đứng hàng thứ sáu. Năm 1980, công ty này sử dụng 30.000 nhân viên. Bây giờ còn 18.000 người. Dưới quyền sở hữu của nhà tỷ phú người Denver, công ty đã đầu tư nhiều vào công nghệ mới. Công ty đã củng cố nhiều hoạt động và bán một số tuyến đường sắt. Năm vừa qua, thêm 4.000 nhân viên nữa mất việc, nhưng thu nhập của mỗi nhân viên tăng lên theo tấn trên dặm từ 4,3 triệu tấn vào năm 1990 lên 7,5 triệu tấn vào năm trước.

D Phân thành các nhóm nhỏ để thực tập. Viết tóm lược về hoạt động dịch vụ ở khu vực hoặc nước của bạn cách đây 10 năm. Kể từ đó có gì thay đổi? Hãy so sánh các ý kiến của bạn với một nhóm khác.



Bài 8
Arrangements for business trip
Thu xếp cho chuyến công tác

MỤC ĐÍCH CỦA BÀI:

Nói về lịch làm việc

Thu xếp và thay đổi chuyến đi và cuộc hẹn

Giải quyết thư tín

Thu xếp cuộc họp qua điện thoại

Thời gian tương lai

Hiện tại tiếp diễn chỉ tương lai

Thì tương lai với will

8.1 Discussing an itinerary – Thảo luận về lộ trình

A Phải thu xếp những việc gì trước khi một người đi công tác nước ngoài? Hãy lập một danh sách.



B Olivia Miller sắp đi công tác ở Bombay. Hãy nghe cuộc thảo luận của cô về chuyến công tác với người thư ký và điền vào lộ trình sau.

Olivia Miller – Trip to Bombay

Monday, October 3rd

.... Car to London Heathrow, Terminal 4
.... BA Flight 139 to Bombay
.... Arrive Bombay, transfer to hotel

Tuesday, October 4th

.... Meeting with Mr Shah

Wednesday, October 5th

All day Tour of new plant in Bombay and meeting with directors

Thursday, October 6th

.... BA flight 138 to London Heathrow
.... Arrive London Heathrow
.... Sales meeting, London

Chuyến công tác của Olivia Miller tới Bombay

Thứ hai, 3 tháng 10
.... Đi xe hơi tới phi trường Heathrow ở London, trạm 4
.... Chuyến bay BA 139 tới Bombay
.... Đến Bombay, chuyển sang khách sạn
Thứ ba, 4 tháng 10
.... Họp với ông Shah
Thứ tư, 5 tháng 10
Cả ngày Chuyến tham quan nhà máy mới ở Bombay và họp với ban giám đốc
Thứ năm, 6 tháng 10
.... Chuyến bay BA 138 đi phi trường Heathrow ở London
.... Đến phi trường Heathrow ở London
.... Hội thảo kinh doanh, London

C Học cách nói về tương lai.

Present progressive – Hiện tại tiếp diễn (để thu xếp)

I'**m arriving** on Monday.
Tôi sẽ đến vào ngày thứ Hai.
You'**re seeing** him at 2.00.
Bạn sẽ gặp ông ta vào lúc 2g.
She'**s staying** at the Oberoi.
Cô ta sẽ ở lại Oberoi.

Will (chỉ quyết định đột xuất và các lời hứa)

I'll – Tôi sẽ	make an appointment. – cho cuộc hẹn.
	ask my boss. – hỏi sếp của tôi.
	confirm it at once. – xác nhận nó ngay.

Điền vào cuộc đàm thoại sau với các dạng động từ chính xác và hãy dùng các động từ sau.

come fly see fax stay

OLIVIA: When ....(1) to New York?
ASSISTANT: Friday morning. Your flight's at nine o'clock.
OLIVIA: Where..(2)?
ASSISTANT: At the Royalton Hotel. I'm afraid the Plaza is full.
OLIVIA: When..(3) Bill Urwin?
ASSISTANT: Friday afternoon at four o'clock, local time.
OLIVIA: ....
Neil ....(4) to the meeting too?
ASSISTANT: Yes, he is.
OLIVIA: Good, but he needs a copy of the report for it.

ASSISTANT: Right..(5) it this afternoon.

D Tập nói về lịch làm việc. Học viên A xem File 17 ở trang 227 và học viên B xem File 18 ở trang 239.

8.2 Dealing with correspondence – Giải quyết thư tín

A Hãy xem các lá thư sau. Hãy ghi các từ sau vào ô thích hợp.

a *thanking* b *arranging* c *confirming* d *inviting* e *accepting* f *cancelling*

1 ☐

February 2, 199-

Dear Mr Oliver Schmutz:

I am pleased to be able to invite you to the Annual Conference of Packagers, which will take place in Los Angeles 4 – 7 July.

I enclose a program with details of the speakers and the various topics that have been proposed, together with a registration form. On receipt of your form we will send you details of accommodation in Los Angeles, together with a booking form. Any further enquiries should be sent to me at the above address.

I look forward to seeing you in Los Angeles in July.

Sincerely,

Sheila Legl

2 tháng 2, 199--

Kính gửi ông Oliver Schmutz:

Tôi thật vui được mời ông dự hội thảo hàng năm về bao bì đóng gói, sẽ được tổ chức ở Los Angeles, từ ngày 4 tới 7 tháng 7.

Tôi gửi kèm bản chương trình chi tiết về các diễn giả và các chủ đề khác nhau được đề xuất, cùng với mẫu đăng ký. Khi nhận được mẫu đăng ký của ông, chúng tôi sẽ gửi tới ông các chi tiết về nơi ăn ở tại Los Angeles, cùng với mẫu đăng ký vé. Muốn biết thêm thông tin xin gửi cho tôi ở địa chỉ ghi trên.

Tôi rất mong gặp ông ở Los Angeles vào tháng 7.

Trân trọng
Sheila Legl

2 ☐

February 5, 199-

Dear Oliver

Thank you very much for your hospitality while I was in Portland.

It was very useful to see the new warehouse and I hope to be able to implement some of your suggestions here in Germany.

I look forward to seeing you when you come to Frankfurt in the fall.

Best regards

Dieter

5 tháng 2, 199-

Oliver thân mến

Cám ơn bạn rất nhiều về lòng mến khách khi tôi ở Ba Lan.

Thấy kho hàng mới rất ích lợi và tôi hy vọng có thể tiến hành các đề nghị của bạn ở Đức.

Tôi rất mong gặp bạn khi bạn tới Frankfurt vào mùa thu.

Chúc mọi sự như ý

Dieter

3 □

February 9, 199-

Dear Mr Schmutz:

Unfortunately Ms Gilbertson is not able to keep the appointment with you on Wednesday, February 11 at 2.20 as an urgent matter will prevent her from travelling to Portland.

Please accept her apologies. She will contact you as soon as she returns to HQ.

9 tháng 2, 199-

Kính gửi ông Schmutz:

Thật tiếc là cô Gilbertson không thể giữ đúng cuộc hẹn với ông vào lúc 2g20, thứ Tư ngày 11 tháng 2, vì một vấn đề cấp bách gây trở ngại việc cô đi Ba Lan.

Xin thứ lỗi cho cô. Cô ấy sẽ liên lạc với ông ngay khi trở về trụ sở chính.

4 ☐

February 11, 199-

Dear Mr Schmutz:

We are pleased to confirm your reservation for one single room with bath from February 22 to 24.

Please let us know your time of arrival and departure.

Sincerely yours,

11 tháng 2, 199-

Kính thưa ông Schmutz:

Chúng tôi xin xác nhận sự đặt trước một phòng đơn có phòng tắm của ông từ ngày 22 tới 24 tháng 2.

Vui lòng cho chúng tôi biết thời gian ông khởi hành và đến nơi.

Chân thành,

5 ☐

February 9, 199-

Dear Sir/Madam:

Please reserve a single room with bath for the nights of February 22, 23, 24.

I would be grateful if you could confirm my reservation.

Sincerely,

Oliver Schmutz

9 tháng 2, 1999-

Kính thưa ông/bà:

Xin cho đặt trước một phòng đơn có phòng tắm cho các đêm 22, 23 và 24 tháng 2.

Tôi thật biết ơn nếu ông/bà có thể xác nhận việc đặt chỗ trước của tôi hay không.

Trân trọng,

Oliver Schmutz

6 ☐

February 8, 199-

Dear Mr Riddlestone:

Thank you for your invitation to attend the opening of your new training center.

I would be most pleased to attend and look forward to seeing you there.

Best regards,

Oliver Schmutz

8 tháng 2, 199-

Kính thưa ông Riddlestone:

Cám ơn ông về thư mời tham dự buổi khai mạc trung tâm đào tạo mới.

Tôi thật hân hạnh được tham dự và rất mong gặp ông ở đó.

Chúc mọi sự tốt đẹp,

Oliver Schmutz

Hãy đọc lại các thư và gạch dưới các từ và từ ngữ đã giúp bạn chọn từ thích hợp theo yêu cầu ở **A**.

B Các từ ngữ sau thường được dùng trong thư tín.

Requesting – Yêu cầu
Could you please *confirm my reservation?*
Xin ông vui lòng xác nhận sự đặt chỗ trước của tôi được không?
We would be grateful if you could *return the booking form today.*
Chúng tôi thật biết ơn nếu ông có thể gửi trở lại mẫu đăng ký vé hôm nay hay không.

Giving good news – Cho tin vui
I am pleased to *invite you to the annual conference.*
Tôi thật hân hạnh mời ông dự buổi thảo luận thường niên.

Giving bad news – Cho tin buồn
Unfortunately, *Ms Gilbertson is not able to meet you.*
Thật tiếc, cô Gilbertson không thể gặp ông.
I am afraid *we will not be able to meet as planned.*
Tôi lấy làm tiếc chúng ta không thể gặp nhau như dự kiến.

Thanking – Cám ơn
Thank you for *your hospitality.*
Cám ơn ông về lòng mến khách.
We were pleased *to see you last week.*
Tuần trước chúng tôi thật vui đã gặp được ông.

Confirming – Xác nhận
I confirm your meeting *next Thursday.*
Tôi xác nhận cuộc họp của ông vào thứ Năm tới.
I am pleased to confirm *your reservation for next week.*
Tôi xin xác nhận sự đặt chỗ trước của ông trong tuần tới.

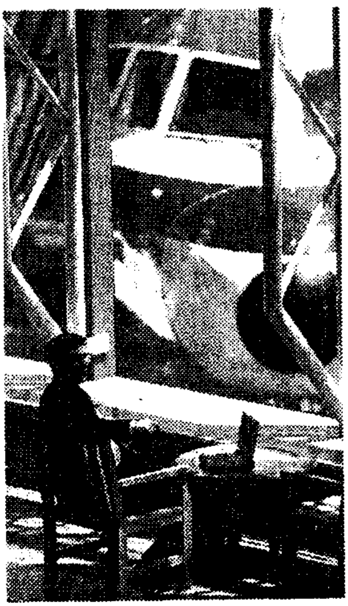
Bây giờ, hãy viết lại các cụm từ sau để làm cho chúng trở nên lịch sự hơn, như sau:

I would be grateful if you could cancel my reservation.
Tôi thật biết ơn nếu ông có thể hủy sự đặt chỗ trước của tôi hay không.

1 Cancel my reservation.
2 Mr Petersen can come to the reception on 1 May.
3 Mrs Lindgren can't come to the reception on 1 May.
4 I want an appointment on 22 May.
5 Send me confirmation of my booking.
6 Thanks for dinner last week.

C Hãy nghe Jeff Morgan thảo luận về chuyến công tác với Orlando.

1 When is he travelling to Orlando?
 a 9 January b 19 January
 c 29 January
2 How many nights does he want to stay there?
 a 1 night b 2 nights
 c 3 nights
3 When is the meeting with Orion?
 a 1 February b 5 February
 c 21 January



D Bạn là trợ lý của Jeff Morgan. Hãy viết một bản fax gửi tới khách sạn Marriot và một bản fax cho Orion.

8.3 Making and changing an appointment – Cho cuộc hẹn và thay đổi cuộc hẹn

A Đây là bản nhật ký của Kate Williams. Hãy nghe hai cuộc điện thoại và điền các cuộc hẹn vào.

	October
	MON. 10
	TUE. 11
Present new brochures	WED. 12
2.30 Mr. Bloch	THUR. 13
9.0 Printer's	FRI. 14
	SAT. 15
	SUN. 16



B Học cách cho cuộc hẹn.

Suggesting a time – Đề nghị thời gian

When would – Khi nào | be convenient? – thì tiện? / suit you? – tiện cho anh?

Are you free on *Monday*?
Thứ Hai anh có rảnh không?
How about *10.00*?
10 giờ nhé?

Saying yes – Đồng ý
That's fine. That suits me.
Được đấy. Như thế tiện cho tôi.

Saying no – Từ chối

I'm afraid I can't make	*Wednesday.*
Tôi lấy làm tiếc không thể chuẩn bị được	*vào thứ Tư.*
I'm sorry, I can't manage	*the morning.*
Xin lỗi tôi không thể thu xếp được	*vào buổi sáng.*

Bây giờ, hãy tập cuộc đàm thoại sau với một bạn học.

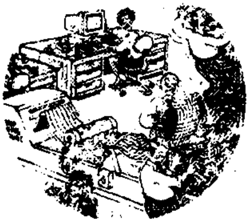
Answer the phone.
– *Trả lời điện thoại.*
Explain why you are calling.
– *Giải thích tại sao bạn gọi điện.*
Find out when would be a good time to meet.
– *Tìm hiểu xem khi nào sẽ tiện cho cuộc gặp gỡ.*
Suggest a day. – *Đề nghị một ngày nào đó.*
Agree. Suggest a time and place to meet.
– *Đồng ý. Đề nghị thời gian và nơi gặp.*
Agree. – *Đồng ý.*
Confirm the arrangement.
– *Xác nhận sự thu xếp này.*
Finish the call.
– *Kết thúc cuộc gọi.*

C Kate Williams gọi điện cho Ian Norman để thay đổi cuộc hẹn của họ. Bạn nghĩ cô ấy sẽ nói gì với anh ta?

Bây giờ, hãy nghe và viết một cuộc hẹn mới vào nhật ký của cô ta.

D Tập cho cuộc hẹn và thay đổi cuộc hẹn. Học viên A xem File 19 ở trang 224, học viên B xem File 20 ở trang 235.





Bài 9 Products and services
Sản phẩm và dịch vụ

MỤC ĐÍCH CỦA BÀI:
Mô tả sản phẩm
Khiếu nại và giải quyết khiếu nại
Xin lỗi
Tính từ
Vật chất/hình dáng/chất lượng

9.1 Services – Dịch vụ

A Hãy đọc tờ bướm sau về First Direct. Công ty này cung cấp dịch vụ gì?

Hoan nghênh đến với một phạm vi hoạt động mới và khác biệt về ngân hàng

First Direct cung ứng dịch vụ ngân hàng để quý vị có thể thực hiện mọi nghiệp vụ ngân hàng mà không phải bước chân vào trong chi nhánh ngân hàng.
First Direct là bộ phận giao dịch của công ty cổ phần hữu hạn ngân hàng Midland và cung ứng dịch vụ ngân hàng giữa cá nhân với cá nhân hàng ngày, 24/24 – tại ngay đầu dây điện thoại. Cuộc gọi của quý vị sẽ luôn luôn được nhân viên đại diện ngân hàng có nghiệp vụ trả lời giúp quý vị về mọi phạm vi dịch vụ và sản phẩm của ngân hàng. Mức lãi suất của chúng tôi hết sức cạnh tranh vì chi phí tổng quát của chúng tôi thấp. Chúng tôi không có chi nhánh, vì vậy chúng tôi có thể tiết kiệm thêm được chi phí cho khách hàng

của mình.

Dịch vụ ngân hàng mang lại cho quý vị thời gian để dành cho những thứ quan trọng trong cuộc sống.

First Direct giúp quý vị tiết kiệm được thêm thời gian. Dù quý vị bận rộn ở nơi làm việc hoặc đang thư giãn ở gia đình, dịch vụ ngân hàng giữa cá nhân với cá nhân 24/24 sẽ thuận tiện hơn.

Dịch vụ này cho quý vị quản lý được tài chính của mình bất cứ khi nào quý vị muốn. Quý vị có thể gọi chúng tôi bất cứ lúc nào trong ngày hoặc ban đêm, vào cuối tuần, thậm chí vào cả các ngày lễ để có các dịch vụ ngân hàng đa dạng.

Quý vị có thể gọi chúng tôi 24/24 để thu xếp thanh toán các hóa đơn về tiêu dùng trong gia đình (gas, điện, nước, v.v...); chuyển tiền ở Vương quốc Anh hoặc ở khắp thế giới; kiếm tra số dư của tài khoản séc, hoặc mua ngoại tệ hoặc séc du lịch.

Tiết kiệm được nhiều thời gian của quý vị nhất với tài khoản séc của First Direct.

Tại sao quý vị đến với First Direct

- *Hằng ngày chúng tôi mở cửa 24/24.*
- *Quý vị có thể giải quyết các nhu cầu về ngân hàng qua điện thoại.*
- *Quý vị có thể thanh toán hóa đơn qua điện thoại.*
- *Quý vị có thể rút tiền lên tới £500 một ngày từ 13.500 máy rút tiền.*
- *Quý vị có thể bảo lãnh séc lên tới 100 bảng anh.*
- *Quý vị sẽ luôn luôn giao dịch với các nhân viên thân thiện và có năng lực.*

Welcome to a new and different way of banking

First Direct offers a banking service that enables you to do all your normal banking business without having to set foot inside a bank branch.

First Direct is a division of Midland Bank plc and offers a person to person banking service 24 hours a day, every day – at the end of a telephone. Your call will always be answered by a banking representative whose job is to assist you with a full range of banking products and services. Our interest rates are highly competitive because our overheads are low. We have no branches so we can pass on cost savings to our customers.

The banking service that gives you time for the important things in life

First Direct lets you make more of your time. Whether you are busy at work, or relaxing at home, the UK's first 24-hour person-to-person banking service is more convenient.

It lets you manage your finances whenever you want. You can call us at any time of the day or night, at weekends, even on public holidays, for a wide range of banking services.

You can call us 24 hours a day to arrange payment of domestic bills (gas, electricity, water, etc.); transfer money in the UK or around the world; check the balance of your Cheque Account, or order foreign currency or travellers' cheques.

Make the most of your time with a First Direct Cheque Account.

Why you should bank with First Direct

- We are open 24 hours a day, every day.
- You can transact your banking needs over the telephone.
- You can pay bills over the telephone.
- You can withdraw up to £500 cash a day from over 13,500 cash machines.
- You can guarantee cheques up to £100.
- You will always deal with friendly and efficient staff.

Đọc lại tờ bướm này và sửa các câu sau.

a First Direct has branches in all major cities.
First Direct có các chi nhánh ở tất cả các thành phố lớn.

b The bank is open from 8 a.m. to 8 p.m.
Ngân hàng mở cửa từ 8g sáng tới 8g tối.

c Bank charges are higher than in other banks.
Lệ phí ngân hàng cao hơn các ngân hàng khác.

d It offers only a limited range of services.

Nó chỉ cung cấp các dịch vụ có giới hạn.

e You can withdraw £500 a week from cash machines in the UK.
Quý vị có thể rút một tuần £500 từ các máy rút tiền ở Vương quốc Anh.

f You can guarantee cheques up to £50.
Quý vị có thể bảo lãnh séc lên tới £50.

Bạn nghĩ gì? Liệu bạn có thích dùng First Direct như một ngân hàng không? Ngân hàng của bạn có cung cấp dịch vụ tương tự như vậy không?

B Chọn từ hoặc cụm từ thích hợp trong tờ bướm với các định nghĩa sau:

a to enter a building
vào một tòa nha

b the local office of an organization
văn phòng địa phương của một tổ chức

c a company which is part of a large group
công ty là một bộ phận của tập đoàn lớn

d the person from the bank you will speak to
người bạn giao dịch ở ngân hàng

e money you get when you deposit money with the bank
tiền bạn nhận được khi gửi tiền vào ngân hàng

f money spent on the day-to-day costs of a business.
tiền chi trả cho những chi phí hoạt động hằng ngày.

C Hãy nghe cuộc điện thoại giữa First Direct và một khách hàng tiềm năng. Anh ta muốn biết cái gì?



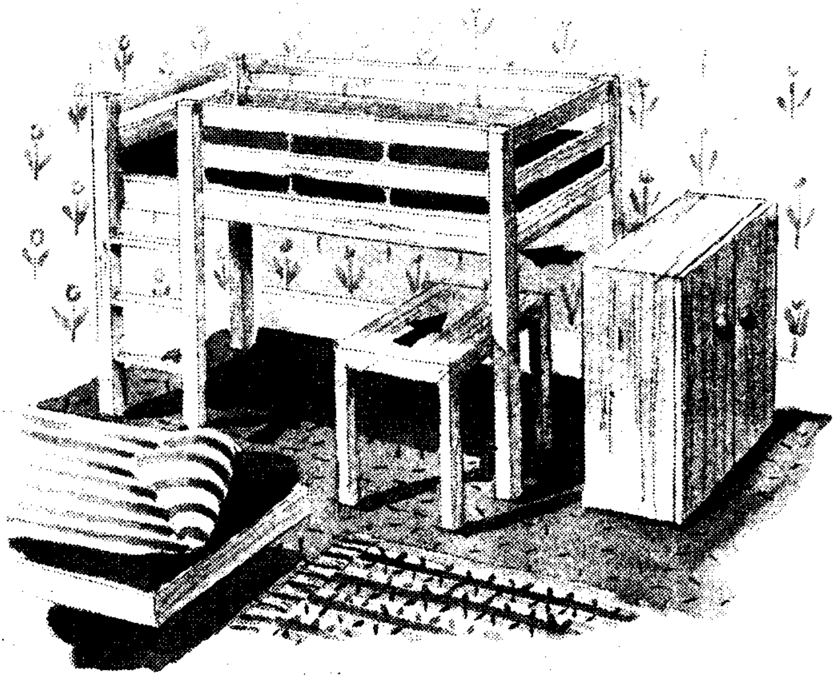
D Bạn sẽ đóng vai khách hàng gọi một số cuộc điện thoại cho First Direct. Học viên A xem File 23 ở trang 232 và học viên B xem File 24 ở trang 246.
Khi bạn tập đóng vai của mình, hãy diễn các vai này cho một cặp học viên khác xem. Hãy hỏi họ xem liệu họ có nghĩ rằng bạn tỏ ra thân thiện, hữu ích và có năng lực hay không!

9.2 Describing a product – Mô tả về sản phẩm

A Hãy xem cái giường này. Bạn có thể hỏi những câu hỏi nào để điền vào những thông tin còn thiếu?

Length: (Dài) ....
Width: (Rộng) ....
Height: (Cao) ....

Colours: (Màu) ....
Material: (Vật liệu) ....
Price: (Giá cả) ....



B Hãy nghe một đại diện bán hàng mô tả cái giường này với khách hàng tiềm năng và điền vào những thông tin còn thiếu. Những ưu điểm nào của loại đồ nội thất này?

C Hãy xem các từ sau để mô tả sản phẩm.

robust – vững chắc; plastic – chất dẻo; easy-to-use – dễ dùng; metal – kim loại; round – tròn; wood – gỗ; attractive – hấp dẫn; leather – da; square – vuông; sphere – hình cầu; cotton – vải;

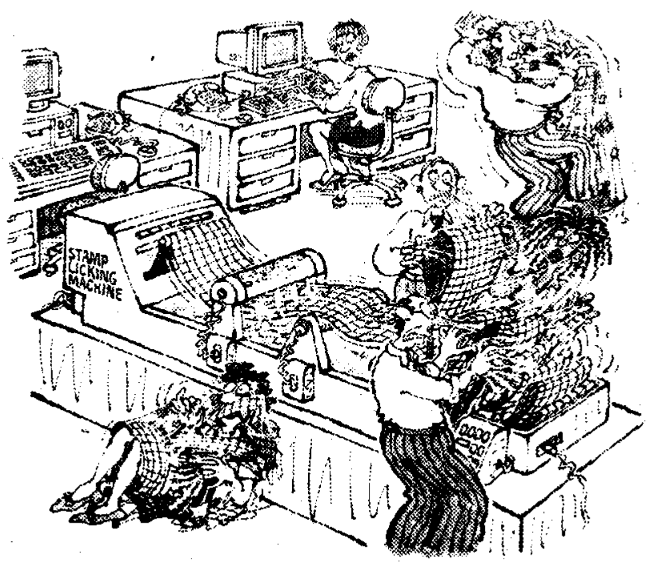
wool – len; cube – hình khối; good-value – quý giá; cone – hình nón; triangle – hình tam giác; flexible – mềm dẻo; long-lasting – bền.

Ghi các từ vào đúng phân loại của chúng, như sau:

Shape–Hình dáng	**Material–Nguyên liệu**	**Quality–Chất lượng**
round (tròn)	*plastic (nhựa)*	*robust (bền chắc)*
....	....	....
....	....	....
....	....	....
....	....	....

Hãy dùng một số từ ở trên để mô tả một số thứ ở trong túi xách hoặc các túi của bạn.

D Tập mô tả một số sản phẩm. Học viên A xem File 27 ở trang 223 và học viên B xem File 28 ở trang 234.



9.3 Keeping the customer happy – Luôn làm khách vui lòng

A Bạn làm việc ở phòng kinh doanh tại công ty Leroy Motors. Hãy nghe một đồng nghiệp điện thoại cho nhà máy in. Có vấn đề gì?
Bây giờ hãy nghe nhà máy in trả lời cuộc điện thoại của đồng nghiệp bạn. Cô ấy đang chờ đợi các tập quảng cáo nào? Khi nào cô sẽ nhận được chúng?

B Hiện nay các tập quảng cáo đã được đưa đến nơi. Hãy đọc lá thư sau mà đồng nghiệp của bạn viết gửi cho khách hàng. Tại sao cô ấy viết lá thư này?

27 tháng 4, 199...

Kính thưa ông Wong

Tôi xin lỗi đã chưa kịp gửi thông tin đầy đủ về các loại mô tơ của chúng cho ông. Sở dĩ có vấn đề này vì một số tập quảng cáo còn bị kẹt lại ở nhà máy in.

Xin xem các tập quảng cáo còn thiếu được gửi kèm về các kiểu mô tơ của chúng tôi thuộc loại A90.

Tôi hy vọng vấn đề này không đã gây ra điều chi bất tiện. Lần nữa xin thứ lỗi cho tôi.

Chúc mọi sự như ý

Jennifer Austin
Trưởng phòng kinh doanh



LEROY
MOTORS INC

199 Heidelberg Rd,
Ivanhoe,
Victoria 3177

Ho Industries
Attn: Mr Peter Wong
Shoei Yuan Road
Taipei
Taiwan, ROC

April 27, 19

Dear Mr Wong

I apologize for the delay in sending you information on our complete range of industrial motors. This was because some of the brochures were still at the printers.

Please find enclosed the missing brochures on our models in the A90 range.

I hope this did not cause any inconvenience. Please accept my apologies again.

Best regards

Jennifer Austin

Jennifer Austin
Sales Manager

Hãy đọc lại lá thư này và gạch dưới các cụm từ mà người viết thư dùng để xin lỗi.

C Học cách xin lỗi và thứ lỗi.

Apologizing – Xin lỗi

	very	
I'm		sorry.
	really	

Accepting an apology – Thứ lỗi
I see. – *Tôi hiểu.*
That's OK. – *Không sao.*
Never mind. – *Đừng bận tâm.*

Tập đưa ra lời xin lỗi. Hãy đóng vai người nói trong cuộc điện thoại sau giữa bạn và một khách hàng khác vẫn đang chờ các tập quảng cáo này.

Answer the phone. – *Trả lời điện thoại.*
Explain why you are calling. – *Hãy giải thích tại sao bạn gọi điện.*
Apologize. Explain why you haven't sent the brochures. – *Xin lỗi. Hãy giải thích tại sao bạn chưa gửi các tập quảng cáo.*
Respond. – *Trả lời.*
Promise to mail information today. – *Hứa gửi thư cung cấp thông tin hôm nay.*
Finish the call. *Kết thúc cuộc gọi.*

D Hãy nghe một số điện thư có tiếng. Có các vấn đề gì? Đầu tiên quyết định xem bạn sẽ viết thư hay gọi điện cho khách hàng. Sau đó, đóng vai người nói trong cuộc gọi này hoặc thảo một lá thư.

Message	Problem	Action
1	....	....
2	....	....
3	....	....

Bài 10 Revision and consolidation
Bài ôn và củng cố

A Grammar

Sửa lỗi trong các câu sau.

a Is it more quick to transport goods by rail or by road?
b Which is the expensivist method of transport?
c We import much computers but we don't import much machinery.
d How much cars do you export each year?
e Unemployment has increased during the eighties.
f Transport improved a lot. We now have a new rail link.
g When go you to headquarters?
h How much nights do you want to stay?
i I booking a room for you at the Sheraton.
j I'm afraid Mr Honda can't come to the meeting because he will go on a course on Thursday.
k How much weigh those shelves over there?
l It's 3.5 metres length.

B What do you say? Hãy chọn (A) thích hợp với (B).

(A)

1 Describe facilities.
2 Ask about the price of something.
3 Talk about arrangements.
4 Offer help.
5 Offer to do something.
6 Apologize.
7 Describe a product.
8 Suggest a time for a meeting.

(B)

a I'll meet you at the station.
b What can I do for you?
c Would Thursday morning suit you?
d What does it cost?
e It's excellent value-tor-money.
f The airport is excellent.
g I'm sorry. What exactly is the problem?
h I'm seeing Mr Honda on Tuesday.

Bây giờ, hãy viết bài đối thoại ngắn bằng cách dùng một số cụm từ này.

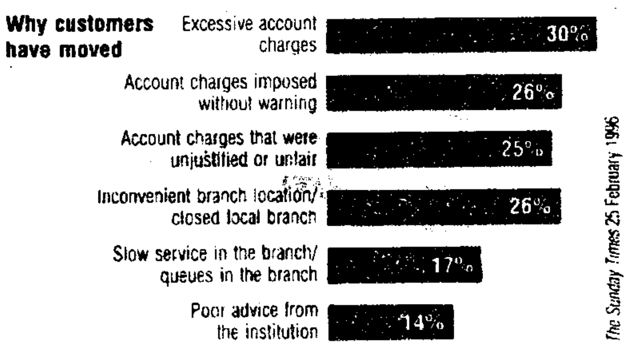
C Vocabulary – Từ vựng

Hãy xếp các từ sau thành ba cột ở cùng một loại và cho tiêu đề cột.

tanker   oil   insurance   truck   port   plastic
container   leather   chemicals   wood   tourism   cotton

Hãy bổ sung thêm một số từ vào mỗi loại.

D Listening – Luyện nghe Biểu đồ sau trình bày lý do tại sao người ta thay đổi ngân hàng.



Bây giờ, hãy nghe James Shaw giải thích tại sao anh thay đổi ngân hàng. Anh nêu ra những nguyên nhân nào? Anh cho thêm các nguyên nhân gì khác không có trong biểu đồ này?

E Reading

Hãy đọc bài báo sau về việc thay đổi ngân hàng và ghi số vào các ô theo thứ tự hợp lý về cách thực hiện:

☐ Cut your cheque-guarantee card in half. – *Cắt thẻ bảo lãnh séc ra làm hai.*

☐ Tell the new bank to take over payment of the standing orders and direct debits. – *Báo cho ngân hàng mới nhận thanh toán các lệnh chuyển khoản và các ủy nhiệm chi.*

☐ Write a letter to the old bank to close the account. – *Viết thư gửi ngân hàng cũ để đóng tài khoản.*

☐ Instruct your employer to pay your salary into the new account. – *Báo cho nghiệp chủ của bạn trả lương của bạn vào tài khoản mới.*

☐ Ask your old bank to send you a list of standing-order and direct-debit commitments. – *Yêu cầu ngân hàng cũ gửi cho bạn bảng kê các lệnh chuyển khoản và ủy nhiệm chi.*

☐ Cancel the payment of standing orders with the old bank. – *Hủy bỏ việc thanh toán các lệnh chuyển khoản với ngân hàng cũ.*

THE ITCH TO SWITCH

by Naomi Caine

Dissatisfied with your bank? Many people are, but few actually move.

According to a recent survey, about 36 million of us run a current account, but more than 6 million of us are dissatisfied with our bank.

Excessive charges and poor service are the most common complaints. But we also grumble about low interest rates for accounts in credit, too few cash points and inconvenient branch opening hours and location.

If you get the itch to switch, the first step is to instruct your employer to pay your salary into the new account – give at least one month's notice.

Next, ask your bank to send you a list of direct-debit and standing-order commitments. Tell your new bank to take over the payment of the standing orders and then cancel them with the old bank.

Dealing with direct debits is more difficult. You must send a letter to everyone you pay by direct debit to let them know you are changing banks. They will then send new direct-debit forms, which you must complete and return before you cancel the old direct-debits.

Once all payments into and out of your old account have been switched to your new one, cut your old cheque-guarantee card in half and send it to your old bank, together with any unused cheques and a letter to close the account.

The whole process can take up to two months – and things can go wrong. Direct debts may be paid twice, or missed altogether. Customers may also find that payments go out of the account before the salary has gone in. Unless the bank offers free overdraft facilities you could pay the price for being in the red.

The Sunday Times 25 February 1996

RẤT SỐT RUỘT ĐƯỢC CHUYỂN SANG NƠI KHÁC

Không được hài lòng với ngân hàng của quý vị chứ? Nhiều người cũng bị tình trạng như thế, nhưng thực ra chỉ mới một ít người chuyển sang ngân hàng khác.

Theo cuộc khảo sát mới đây, khoảng 36 triệu người trong chúng ta là chủ tài khoản lưu động (tài khoản tiền gửi ngân hàng), nhưng hơn 6 triệu người không được hài lòng với ngân hàng của mình.

Lệ phí quá cao và dịch vụ kém là những điều thường bị than phiền nhất. Mà chúng ta còn phàn nàn về mức lãi suất tiền gửi

thấp, có quá ít máy rút tiền tự động, địa điểm và giờ mở cửa của chi nhánh ngân hàng thì bất tiện.

Nếu bạn nóng lòng muốn chuyển sang nơi khác, bước đầu báo cho nghiệp chủ của mình trả tiền lương vào tài khoản mới – thông báo ít nhất một tháng trước.

Kế tiếp, yêu cầu ngân hàng của bạn gửi cho bạn bảng kê các ủy nhiệm chi và các lệnh chuyển khoản. Báo cho ngân hàng mới biết để nhận các lệnh chuyển khoản và kế đó hủy bỏ các lệnh này với ngân hàng cũ.

Việc giải quyết các ủy nhiệm chi khó hơn. Bạn phải gửi thư tới mọi người bạn thanh toán bằng ủy nhiệm chi để cho họ biết bạn sẽ thay đổi ngân hàng. Sau đó họ sẽ gửi các mẫu ủy nhiệm chi mới cho bạn mà bạn phải điền và gửi trả lại trước khi bạn hủy các ủy nhiệm chi cũ.

Một khi mọi khoản thanh toán chuyển vào và trích khỏi tài khoản cũ được chuyển sang tài khoản mới, cắt thẻ bảo lãnh séc cũ làm đôi và gửi thẻ này cho ngân hàng cũ cùng với các séc chưa dùng và thư của bạn để đóng tài khoản này lại.

Toàn bộ tiến trình này có thể mất 2 tháng – và có thể xảy ra sai lầm. Các ủy nhiệm chi có thể bị thanh toán hai lần hoặc hoàn toàn bỏ sót. Khách hàng cũng có thể thấy các khoản thanh toán được trích khỏi tài khoản trước khi khoản thanh toán lương được nhập vào tài khoản. Trừ khi ngân hàng cung ứng điều kiện rút vượt số dư không phải thanh toán phí, còn không bạn có thể phải trả giá cho việc ghi bút toán đỏ (sai sót) này.

Bài của Naomi Caine

Summary – Tóm lược

Comparison

	Adjective **Tính từ**	**Comparative** **Bậc hơn**			**Superlative** **Bậc nhất**
One syllable *Một vần*	cheap	cheaper			cheap**est**
One syllable + y *Một vần + y*	easy	easier	**than**	the	easi**est**
Two or more syllables – *Hai vần hoặc hơn hai vần*	reliable	**more** reliable			**most** reliable

We are **cheaper than** our competitors. We are also **more reliable**.
Giá cả của chúng tôi rẻ hơn của các công ty cạnh tranh. Ngoài ra, chúng tôi còn đáng tin cậy hơn.
Transworld are **the fastest** freight forwarders. They are also **the most expensive**.
Transworld là đại lý thầu vận tải nhanh nhất. Các đại lý này cũng mắc nhất.
We are **as flexible as** our competitors.
Chúng tôi linh động như các công ty cạnh tranh của chúng tôi.

Quantity – Số lượng

	Uncountable nouns – Danh từ không đếm được	**Countable nouns – Danh từ đếm được**
+++	a little, some, a lot of	a few, some, a lot of
- - -	not much, any	not many, any
???	How much?	How many?

We export **a little** rice and we import **a few** trucks.
Chúng tôi xuất khẩu ít gạo và chúng tôi nhập khẩu ít xe tải.

We do **not** export **any** oil and we do **not** import **any** cars.
Chúng tôi không xuất chút dầu nào và chúng tôi không nhập khẩu chiếc xe hơi nào.
How much wheat do you export? **How many** buses do you import?
Anh xuất khẩu bao nhiêu bột mì? Anh nhập khẩu bao nhiêu xe buýt?

Present perfect tense

Present perfect – Hiện tại hoàn thành	**Past simple – Quá khứ đơn**
We**'ve made** 100,000 widgets. – *Chúng tôi chế tạo 100.000 bộ phận cải tiến.*	We **made** 10,000 widgets **in April**. – *Chúng tôi đã chế tạo 10.000 bộ phận cải tiến vào tháng 4.*
We **haven't sold** all of them yet. – *Chúng tôi chưa bán hết chúng.*	We **didn't sell** any **last month**. – *Tháng trước chúng tôi không bán được cái nào.*
Have you **confirmed** that order? – *Anh xác nhận đơn đặt hàng đó chưa?*	When **did** you **confirm** it? – *Anh đã xác nhận nó khi nào?*

Cách dùng:
Chúng ta dùng thì hiện tại hoàn thành để nói về các sự kiện quá khứ khi chúng ta nghĩ kết quả vẫn còn xảy ra đến bây giờ.
Lưu ý: Nếu chúng ta nói về một thời gian rõ ràng trong quá khứ (thí dụ, yesterday, last week, two years ago), chúng ta sử dụng thì quá khứ đơn, chứ không dùng thì hiện tại hoàn thành.

The future

Present progressive

I'm flying to New York on Monday. – *Tôi sẽ bay tới New York vào thứ Hai.*

We're not staying at the Hilton. – *Chúng tôi sẽ không lưu lại Hilton.*

Is your boss **coming** to the meeting? – *Sếp anh có đến họp không?*

Will

Have you confirmed my flight yet? No, I haven't. **I'll do** it now. – *Anh xác nhận chuyến bay của tôi chưa? Chưa. Tôi sẽ làm bây giờ.*

I still have a lot of travellers' cheques. OK, I **won't order** any more. – *Tôi vẫn còn nhiều séc du lịch. Được rồi, tôi sẽ không đặt mua thêm.*

Cách dùng: Chúng ta dùng thì hiện tại tiếp diễn để nói về sự thu xếp trong tương lai. Chúng ta dùng *will* khi nói về các ý định và lời hứa ngay lúc nói.

Useful words and expressions – Từ ngữ hữu dụng

	Your translation
airport	....
cargo ship	....
container	....
courier	....
goods train/freight train*	....
lorry/truck*	....
railway/railroad*	....
motorway/highway*	....
port	....
tanker	....
adequate	....
excellent	....
fair	....

poor ....
unsatisfactory ....
terrible ....
flexible ....
reliable ....
environmentally friendly ....
arrange a meeting ....
confirm a booking ....
accept an invitation ....
cancel an appointment ....
height ....
length ....
width ....
weight ....

Making appointments

When would be convenient? ....
When would suit you? ....
Are you free on *Monday*? ....
How about *10.00*? ....
That's fine. ....
That suits me. ....
I'm afraid I can't make *Wednesday*. ....
I'm sorry, I can't manage *the morning*. ....

Correspondence

Please could you *send us a price list*. ....
I am pleased to *invite you* ... .
I am afraid that *I will not be able to attend* ... .
I apologize for *the delay*. ....
Unfortunately *there was a problem* ... .
Please accept my apologies. ....

Bạn cũng có thể thấy việc lập các danh sách các từ vựng sau sẽ hữu dụng: các ngành hoạt động kinh doanh quan trọng hoặc ở nước bạn, các loại hàng hóa, các hình dạng, các tính từ miêu tả các sản phẩm và nguyên liệu của công ty bạn.

* Tiếng Anh của người Mỹ (American English/AE)

❖

❖ ❖

Bài 11 Marketing
Tiếp Thị



MỤC ĐÍCH CỦA BÀI:
Thảo luận về lôgô của công ty
Nói về các cách khuyến mại sản phẩm khác nhau
Thảo luận các ưu điểm và khuyết điểm
của hình thức khuyến mại khác nhau
Đại từ quan hệ
who và *which*

11.1 Projecting an image – Lập dự án lôgô

A Hãy xem hai lôgô của công ty truyền thanh Anh quốc (BBC). Bạn thích lôgô nào hơn? Tại sao?

Các lôgô này là các nhãn hiệu đăng ký của đài BBC và được dùng theo giấy phép đăng ký.

B Bây giờ, hãy nghe một nhân viên của đài BBC nói về hai lôgô này và trả lời các câu hỏi sau.

1 Why did the BBC decide to change its logo?
Tại sao đài BBC quyết định thay đổi lôgô của họ?
2 What were the problems with the old logo?
Lôgô cũ có vấn đề gì?
3 What were the aims of the new logo?
Mục đích của lôgô mới là gì?
4 What has it cost the BBC to change the logo?
Chi phí thay đổi lôgô của đài BBC như thế nào?

C Hãy xem vật dụng tiếp thị và in ấn của công ty này. Các loại này được in lôgô với các hình thức khác nhau như thế nào?



Các vật dụng nào được dùng làm đồ khuyến mãi?

D Học cách phân biệt đối tượng.

who/that dùng cho người
A customer is someone **who** buys something from a company. – *Khách hàng là người mua thứ gì đó của công ty.*

which/that dùng cho đồ vật
An invoice is something **which** asks for payment of goods or services. – *Hóa đơn là thứ chứng tỏ cho việc thanh toán hàng hóa hoặc dịch vụ.*

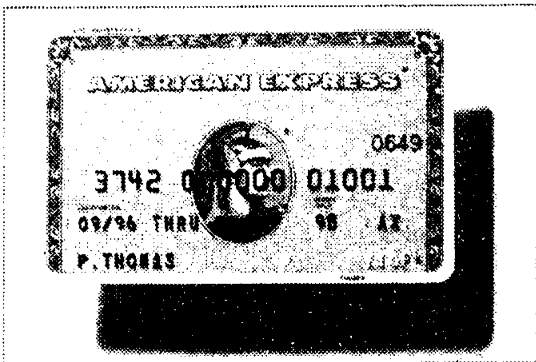
Hãy chọn mệnh đề ở cuối để làm các câu với các mục ở bên trái, như sau:

A catalogue is something which lists items for sale and their prices.

1	catalogue	prints books and leaflets
2	newsletter	is printed at the top of writing paper
3	supplier	is used on products and advertising material
4	letterhead	gives news about a company
5	graphic designer	lists items for sale and their prices
6	logo	designs logos, etc.
7	printer	provides a company with goods or equipment

11.2 Choosing your media – Chọn phương tiện truyền thông

A Có nhiều cách khác nhau để khuyến mại sản phẩm. Hai sản **phẩm sau được quảng cáo ở đâu và như thế nào?**



B Hãy đọc đoạn trích sau từ một bài báo về các cách khuyến mãi hàng hóa và dịch vụ khác nhau và hãy viết vào các từ chính xác.

Direct mail Advertising Merchandising Consumer promotions

Special offers, discounts and free offer and sample coupons are all examples of............................. (1)

They can persuade consumers to try a product for the first time, to change from a competitive product or to increase the size of a purchase.

.... (2) consists of giving away or selling useful objects, such as sports bags or shopping holdalls with your brand name. You can also associate a character, personality or animal with your products and produce stickers, key rings, pens or other giveaway items to help people connect this image with your business.

.... (3) is promotional communicating by post. It is whatever the sender wants it to be – advertising, market research or a 'thank you' letter to customers. It is useful where a product or

service has a limited customer base because it addresses named targets only. It can be extremely cost-effective. It is also flexible in size, content and timing. It is most effective when it is linked with other opportunities to communicate. You can follow it up by telephone, meeting or other forms of advertising.

Although................ (4) is very expensive, it is an economical way of getting a message to a large audience. If considering a magazine, study its circulation carefully. How many people does it go to? Are they people who might buy from you? What other advertisers does the magazine have? Local radio and regional television can be affordable. However, remember they are best suited to consumer goods and not industrial or business products, where needs must be more closely targeted.

Giá chào đặc biệt, chiết khấu và giảm giá và phiếu mua hàng mẫu tất cả đều là tiền lệ về .... (1)
Họ có thể thuyết phục khách hàng thử sản phẩm lần đầu, thay thế sản phẩm của công ty cạnh tranh hoặc để tăng quy mô tiêu thụ.

.... (2) bao gồm tặng hoặc bán các món có ích, chẳng hạn như, túi thể thao hoặc túi đựng đồ mua sắm có thương hiệu của bạn. Bạn có thể kết hợp với một ký hiệu, nhân vật hoặc con vật nào đó với các sản phẩm của bạn để làm tem dán, vòng đeo chìa khóa, bút hoặc các món quà tặng khác để giúp người ta liên tưởng hình ảnh này với doanh nghiệp của bạn.

.... (3) cách truyền đạt quảng cáo qua bưu điện. Bất cứ khi nào người gửi muốn dùng nó để quảng cáo, nghiên cứu thị trường hoặc viết thư cám ơn khách hàng.

Điều này có ích cho nơi kinh doanh sản phẩm và dịch vụ có mức khách hàng giới hạn vì ghi tên địa chỉ đến từng khách hàng. Cách quảng cáo này có thể sinh lợi rất tốt. Nó có quy mô, nội dung và tính toán thời gian được linh hoạt. Cách quảng cáo này có hiệu quả

nhất khi được kết hợp với các cơ hội khác để truyền đạt. Bạn có thể làm điều này sau cuộc điện thoại, cuộc họp hoặc các hình thức quảng cáo khác.

Mặc dù .... (4) rất mắc tiền, nhưng nó là một cách tiết kiệm để nhận được thông điệp của nhiều độc giả. Nếu xem xét một tạp chí, hãy nghiên cứu cẩn thận số lượng phát hành. Tạp chí này tới tay bao nhiêu người? Họ có phải là những người có thể mua sản phẩm của bạn không? Tạp chí này có những người nào khác đăng quảng cáo? Đài phát thanh địa phương và đài truyền hình khu vực có đủ khả năng thực hiện. Tuy nhiên, nhớ là các phương tiện này thích hợp nhất cho hàng hóa tiêu dùng, chứ không phải sản phẩm công nghiệp hoặc kinh doanh, nơi mà nhu cầu phải có mục tiêu tiếp cận chặt chẽ hơn.

C Bây giờ, hãy đọc lại bài báo trên. Các câu sau đúng (T) hay sai (F)?

1 One of the aims of sales promotions is to get customers to buy new products. ☐
Một trong các mục đích khuyến mại là có được khách hàng mua các sản phẩm mới.

2 Special offers, discounts and free samples are all forms of merchandising. ☐
Giá chào đặc biệt, chiết khấu và hàng mẫu miễn phí tất cả đều là hình thức kinh doanh.

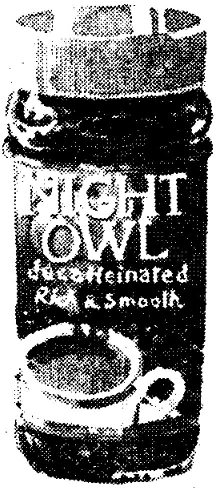
3 If you have only a small number of customers, direct mail is ideal. ☐
Nếu bạn chỉ có số lượng nhỏ khách hành, cách tốt nhất là gửi thư trực tiếp cho khách hàng.

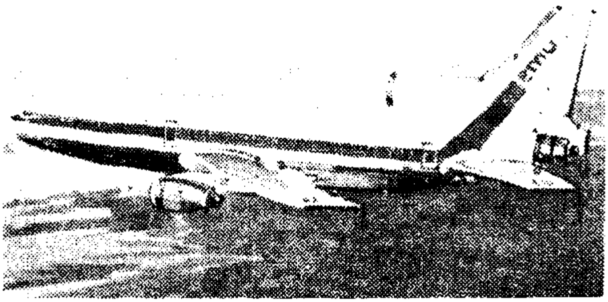
4 Direct mail is a very expensive way of promoting a product or service. ☐
Gửi thư trực tiếp là cách quảng cáo sản phẩm hoặc dịch vụ mắc tiền nhất.

5 Radio and TV are cost-effective means of advertising. ☐
Đài phát thanh và truyền hình là các phương tiện quảng cáo mang lại hiệu quả thích đáng.

6 Radio and TV are ideal for advertising industrial products. ☐
Đài phát thanh và truyền hình rất thích hợp cho việc quảng cáo các sản phẩm công nghiệp.

D Tập theo nhóm. Bạn làm việc cho một đại lý quảng cáo quốc tế và phải chuẩn bị một chiến dịch quảng cáo cho các sản phẩm sau ở nước bạn. Trước hết, hãy nghĩ về các khách hàng tiềm năng và nơi sản phẩm được bán. Bạn sẽ quảng cáo chúng ở đâu? Tại sao bạn chọn các phương tiện truyền thông đại chúng này thay vì các phương tiện khác? Hãy viết bản báo cáo ngắn cho các ý kiến của bạn, rồi so sánh với các học viên khác.







11.3 Choosing a promotional product for your company – Chọn sản phẩm khuyến mại cho công ty bạn.

A Bạn làm việc ở phòng tiếp thị của Niche Wear, một cửa hàng y phục thanh niên và trẻ em. Bạn có uy tín về chất lượng tốt, có giá cả hợp lý và đang khuếch trương nhanh.

Trong 6 tuần nữa, bạn sẽ mở một cửa hàng khác. Hãy nghe tin nhắn mà sếp bạn để lại cho bạn và hãy ghi chú.

PROMOTIONAL CAMPAIGN FOR NEW STORE

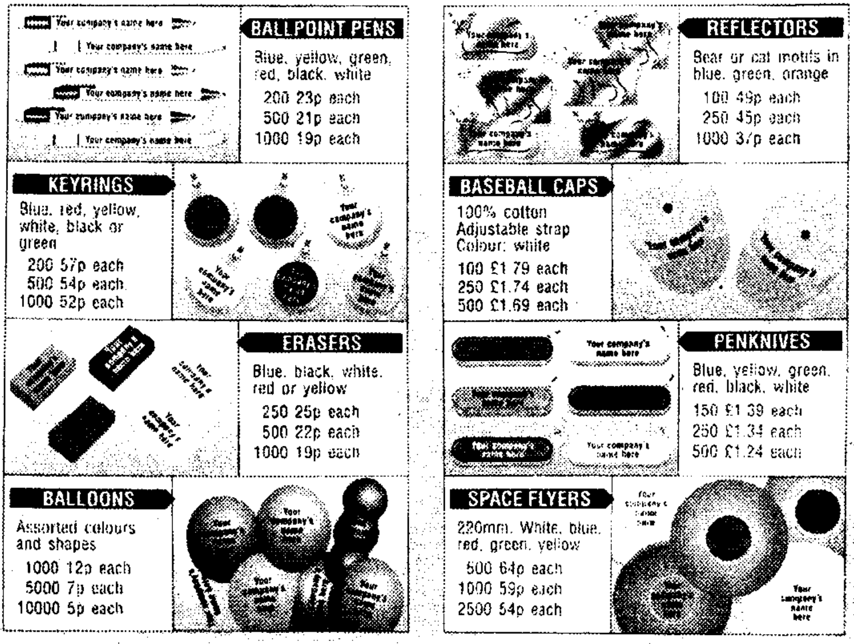
Promotional gifts for:

No. of items:

Budget:

Other:

B Hãy xem catalô sau và chọn các sản phẩm cho chiến dịch khuyến mại.



C Bây giờ, hãy điền vào mẫu đặt hàng sau cho các sản phẩm bạn chọn.

Quantity .... Product .... Product colour ....
Quantity .... Product .... Product colour ....
Quantity .... Product .... Product colour ....
Quantity .... Product .... Product colour ....
Quantity .... P oduct .... Product colour ....
Print colour ....
Company name .... Name of buyer ....
Address ....
....
Postcode .... Tel. .... Fax ....

D Các câu sau có thể được dùng trong thư để gửi kèm với đơn đặt hàng. Trước hết, hãy chọn các mệnh đề đầu và cuối thành câu thích hợp. Sau đó viết một bức thư gửi kèm với đơn đặt hàng của bạn.

Please confirm ...	... receiving the goods.
We would like to ...	... you can deliver the goods within ... days.
We enclose ...	... place an order for the following items.
We look forward to ...	... your official order form.





Bài 12 Statistics
Thống kê

MỤC ĐÍCH CỦA BÀI:
Mô tả các phương hướng
Nói về nguyên nhân và kết quả
Cho biết lý do các thay đổi về năng suất
Thảo luận chương trình đào tạo
Trình bày ngắn gọn
Tính từ và trạng từ
Cách diễn đạt tuần tự

12.1 Describing performance – Mô tả về năng suất

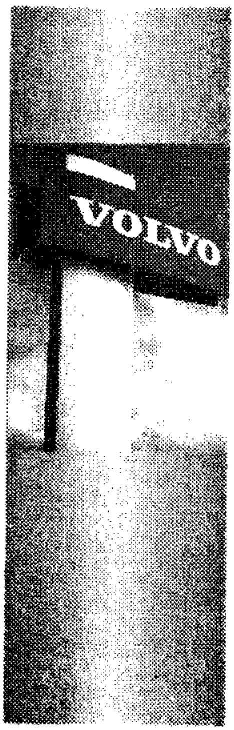
A Hãy đọc các đoạn trích từ báo cáo hằng năm của Volvo và chọn biểu đồ thích hợp cho mỗi đoạn.

1 *Doanh thu về ôtô ít hơn năm trước 2%. Ở châu Âu, doanh số ôtô là 197.000 chiếc, tăng không hơn 2%. Thị phần chiếm gần 2%. Ở bắc Mỹ, số xe tiêu thụ vẫn không thay đổi. Ở các thị trường khác, doanh số bán hơi giảm. Số xe bán được ở Nhật là 8.600 chiếc, giảm 15%. Doanh số ở Đông Nam Á tăng 10.700 chiếc.*

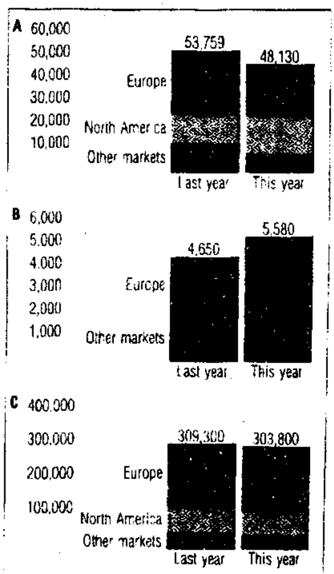
2 *Doanh số ôtô tải giảm 9% so với số liệu năm trước. Volvo đã giao tổng cộng 48.130 chiếc ôtô tải, trong đó 5.100 chiếc hạng vừa và*

43.000 chiếc hạng nặng. Ở châu Âu, số ôtô tải hạng nặng bán được 18.400 chiếc, giảm 21% và thị phần trên thị trường chung châu Âu bị thu hẹp 12%. Ở bắc Mỹ, doanh số tiếp theo đợt tăng doanh số bán ở thị trường này, giao được 16.720 chiếc, tăng 25%. Ở các thị trường khác, số ôtô tải giảm từ 4.020 tới 8.180 chiếc.

3 *Doanh số ôtô buýt tăng hơn năm trước 16%. Số ôtô buýt phân phối tổng cộng 5.580 chiếc, tăng 20%. Ở châu Âu, Volvo đã giao tổng cộng 2.360 chiếc ôtô buýt. Thị phần hơi hạ, từ 14% xuống 12%. Ôtô buýt Volvo không được bán ở thị trường bắc Mỹ. Ở các thị trường khác, số ôtô buýt được bán đã tăng lên tới 3.230 chiếc, con số gia tăng kinh khủng này chiếm 45%.*



1 Sales of cars were 2 per cent lower than last year. In Europe, sales increased by less than 2 per cent to 197,000 cars. Market shares were just under 2 per cent. In North America, the number of cars sold remained unchanged. In other markets, sales declined slightly. The number of cars sold in Japan fell 15 per cent to 8,600 units. Sales in Southeast Asia increased to 10,700 units.



2 Sales of trucks were down 9 per cent compared with last year's figures. Volvo delivered a total of 48,130 trucks of which 5,100 were medium-heavy units and 43,000 were in the heavy class. In Europe, the number of heavy trucks sold decreased by 21 per cent to 18,400 and the share of the total market in Europe shrank slightly to 12 per cent. In North America, sales followed the upturn in the market and deliveries rose 25 per cent to 16,720. In other markets, sales of trucks dropped by 4,020 to 8,180 units.

3 Sales of buses increased by 16 per cent over the preceding year. Deliveries of buses rose 20 per cent to a total of 5,580 vehicles. In Europe, Volvo delivered a total of 2,360 buses. The market share fell slightly from 14 to 12 per cent. Volvo buses are not marketed in North America. In other markets, the number of buses sold climbed to 3,230, a dramatic increase of 45 per cent.

Hãy đọc lại bài khóa này, gạch dưới tất cả các từ và cụm từ mô tả vận động tăng (↑) hoặc giảm (↓).

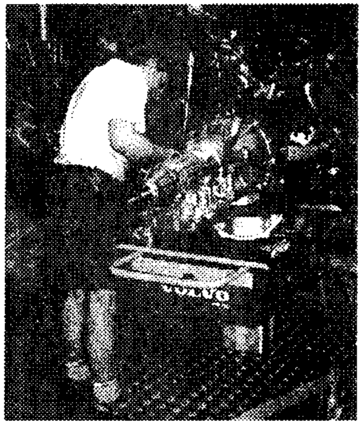
B Các động từ sau mô tả các chiều hướng. Ghi chúng vào các tiêu đề chính xác, như sau:

to soar to drop to remain unchanged to decline to rise
to decrease to jump to remain stable to climb to plunge
to fall to increase

↑↑	↑	↑/↓	↓	↓↓
to soar	....	....	....	....
....	....	....	....	....
....	....	....	....	....

Các từ sau mô tả mức độ thay đổi. Ghi chúng vào cùng một nhóm, như sau:

gradually suddenly slowly steadily slightly
dramatically sharply



+	++	+++
gradually	....	....
....	....	....
....	....	....

Bảng sau trình bày doanh số bán ôtô tải ở trên thế giới. Hãy viết một số câu như sau:

Sales in Brazil fell slightly.

	Last year	This year
Brazil	1,070	950
Iran	470	470
Uruguay	50	470
Singapore	0	300
Sweden	360	290
Peru	150	220

C Nghiên cứu sự khác nhau giữa tính từ và trạng từ.

Adjectives				**Adverbs**	
There was a	**sharp** **slight**	increase decreased	in sales. Sales	increased decreased	sharply. slighly.

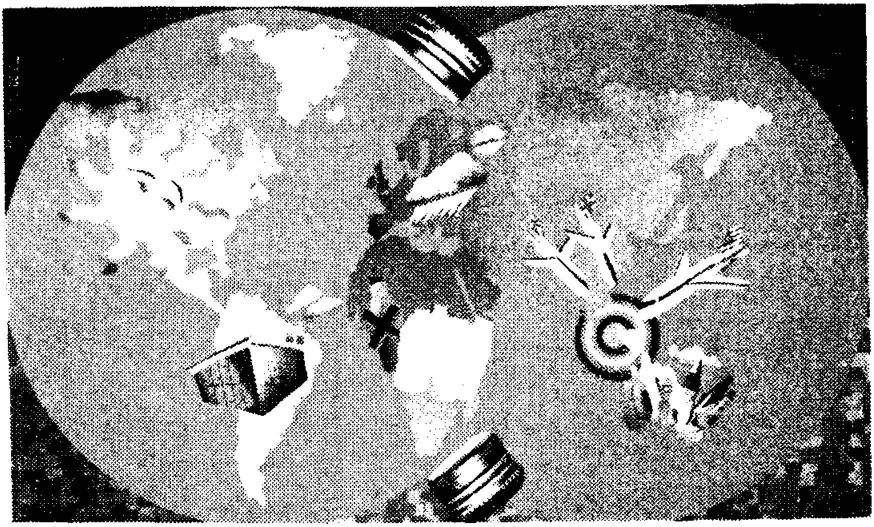
Bây giờ, hãy viết lại các câu ở **B** như sau:

There was a slight fall in sales in Brazil.

D Hãy tập cho thông tin về doanh số bán máy bay thương mại. Học viên A xem File 29 ở trang 229 và học viên B xem File 30 ở trang 242.

12.2 Cause and effect – Nguyên nhân và kết quả

A Nước ngọt là một ngành kinh doanh lớn. Bạn nghĩ điều gì làm doanh số bán tăng hoặc giảm?



B Hãy nghe giám đốc mô tả về doanh số bán của Fizzo và hãy điền vào biểu đồ như sau:

Area	Profit	Sales	Reasons
United Kingdom	↑	↑	
Europe			
Americas			
Australia			
Africa			

Bây giờ, hãy nghe lại. Tại sao doanh số bán tăng hoặc giảm?

C Học cách cho lý do.

		increased	**because of**	our new soft drink.
Sales	have	risen	**due to**	our new factory.
Profits		decreased	**as a result of**	a price increase.
		fallen		the bad weather.

Hãy chọn các câu trên thích hợp với các câu dưới.

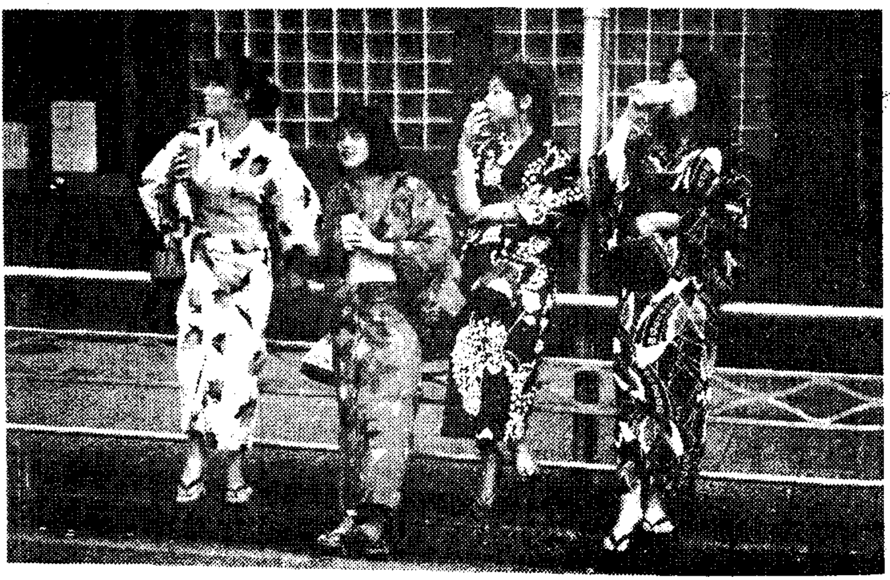
1 Production is more efficient ...
2 Distribution is more efficient ...
3 Customer service has improved ...
4 Consumers have greater access to our products ...
5 Our market share has increased ...
6 450 employees have lost their jobs ...

a ... the advertising campaign.
b ... new packaging methods in the factory.
c ... rationalization of management structures.
d ... our new centralized warehouse.
e ... new vending machines on all railway stations.
f ... our new distribution centre.

Sau đó viết một số câu như sau:

Production is more efficient as a result of new packaging methods in the factory.

D Tìm hiểu về doanh số bán nước ngọt ở châu Mỹ và các nước vùng Thái Bình dương. Học viên A xem File 31 ở trang 222 và học viên B xem File 32 ở trang 236.



12.3 Presenting information – Trình bày thông tin

A Bạn làm việc cho Marea, một công ty bảo hiểm nhỏ. Hãy xem đoạn trích từ chương trình đào tạo nội bộ công ty. Bạn quan tâm đến khoá học nào?

CONTENTS

1 Computing
Introduction to Windows
- Word processing
- Spreadsheets
- Database
- Presentations

2 Languages
- English
- French
- Spanish
- German
- Other

3 Telephone training

4 Personal development
- time management
- coping with stress
- effective communication

5 Induction courses for new employees

NỘI DUNG

1 Tin học

Giới thiệu về Windows

- Xử lý văn bản
- Bảng tính
- Cơ sở dữ liệu
- Trình bày slide (Powerpoint)

2 Ngôn ngữ

- Tiếng Anh
- Tiếng Pháp
- Tiếng Tây Ban Nha
- Tiếng Đức
- Các thứ tiếng khác

3 Tập kỹ năng gọi điện thoại

4 Phát triển cá nhân

- Quản lý thời gian
- Đối phó với tình trạng căng thẳng
- Giao thiệp hiệu quả

5 Giới thiệu các khóa học cho các nhân viên mới

B Hãy nghe trưởng phòng đào tạo trình bày về chương trình đào tạo mới của công ty với các giảng viên bên ngoài. Ghi số vào ô theo thứ tự nội dung mà chúng được nói đến:

☐ time of change at Marea - thời gian thay đổi ở Marea

☐ sales have increased – doanh số bán tăng

☐ set up in-house training programme – lập chương trình đào tạo nội bộ

☐ installation of PCs – cài đặt máy tính

☐ identify areas for improvement – nhận biết các vùng để phát triển

☐ increasing competition – tăng sức cạnh tranh

☐ took a hard look at the way we do things – đánh giá nghiêm túc về cách chúng ta thực hiện.

Hãy nghe lại. Người trình bày dùng các từ ngữ nào để kết cấu đề tài trình bày.

C Hãy xem các từ ngữ sau. Chúng hữu dụng khi bạn phải trình bày thông tin.



Greetings – Chào hỏi

Welcome to *Marea*. – *Hoan nghênh đến với Marea.*

Introduction – Giới thiệu

I'm going to talk about our *new training programme*. – *Tôi sẽ nói về chương trình đào tạo mới của chúng tôi.*

Beginning – Phần đầu

I'll begin *by looking at the present system*. – *Tôi sẽ bắt đầu với việc xem xét về hệ thống hiện nay.*

Let's start by looking at *our company's structure*. – *Chúng ta hãy bắt đầu với việc xem xét về cấu trúc công ty của chúng ta.*

Moving on – Chuyển tiếp

If we move on to *the cost of this*, ... *Nếu chúng ta chuyển sang chi phí của vấn đề này, thì ...*

Let's turn to *the issue of resources*. – *Chúng ta hãy quay sang vấn đề nguồn nhân lực.*

Concluding – Kết luận

To finish, *we can see that...– Để kết thúc, chúng ta có thể thấy là ...*

To conclude, *I suggest we do the following ... – Để kết luận, tôi đề nghị chúng ta thực hiện như sau ...*

Tập trình bày thông tin. Học viên A xem File 33 ở trang 231 và học viên B xem File 34 ở trang 243.

D Tập theo nhóm. Bạn sẽ thảo luận chi tiết khi bạn xem E-mail sau. Bạn sẽ làm gì?

As you know, Juan has just been made a Project Manager. In this new position he has to talk to both suppliers and customers in English and is finding this very difficult. In six weeks' time, he has an important meeting with some Japanese suppliers. He has asked for some language training to help him prepare for this. What do you suggest?

Như bạn biết, Juan vừa được làm giám đốc dự án. Ở chức vụ mới này, anh ta phải nói với cả nhà cung cấp lẫn khách hàng bằng tiếng Anh và thấy việc này rất khó. Trong thời gian 6 tuần nữa, anh ta có một cuộc họp quan trọng với một số nhà cung cấp người Nhật. Anh ta xin học một ngôn ngữ nào đó để giúp anh ta chuẩn bị cho việc này. Bạn đề nghị điều gì?

Sau đây là các lựa chọn khác.

Which is the most
- flexible?
- effective?
- cost-effective?

Join an in-company extensive course (four hours per week after work). – *Tham gia khóa học mở rộng trong nội bộ công ty (mỗi tuần 4 giờ sau giờ làm việc).*

Two-week course in an English-speaking country. – *Khóa học 2 tuần ở nước nói tiếng Anh.*

One-to-one course during work hours. – *Khóa học một người dạy một người trong giờ làm việc.*

Train in the self-access centre. – *Đào tạo ở trung tâm tự tiếp cận.*

Bạn nghĩ giám đốc dự án sẽ làm gì? Hãy trình bày các ý kiến của bạn với một nhóm khác.



Bài 13 Money
Tiền tệ

MỤC ĐÍCH CỦA BÀI:

Tham gia đàm phán kinh doanh

Viết thư đôn đốc thanh toán

Câu điều kiện

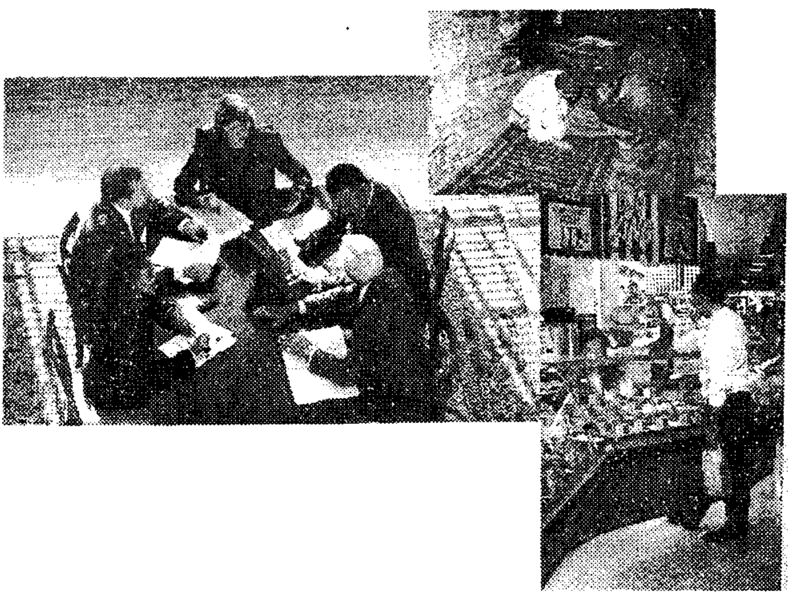
Điều thứ nhất

Mệnh đề thời gian

when và *as soon as*

13.1 Negotiating the price – Đàm phán giá cả

A Hãy xem các tình huống sau. Các tình huống khác nhau như thế nào? Bạn có thể đàm phán giá cả trong các trường hợp nào?



B Ngoài giá cả, còn có các vấn đề khách hàng có thể đàm phán với các nhà cung cấp của họ. Hãy nghe cuộc đàm thoại sau và đánh dấu vào thứ họ đàm phán.

quantity – số lượng	☐
delivery date – thời hạn giao hàng	☐
discount – chiết khấu	☐
method of payment – phương thức thanh toán	☐
other – khác	☐

C Học cách đưa ra điều kiện.

First conditional

If	you're prepared to wait, you **take** the rest,	we'**ll reduce** the price.

I'll **reduce** the price **if** you	**pay** cash. **buy** 1,000 pieces.

Bây giờ, hãy tập bài đàm thoại sau với một bạn học.

Ask about the price. – *Hỏi về giá cả.*
State price. – *Cho biết giá.*
Reject it. – *Từ chối giá này.*
Make an offer. – *Đề nghị giá.*
Make an alternative offer. – *Đưa ra giá thay thế.*
Accept or reject it. – *Chấp nhận hoặc từ chối giá này.*

D Tập đàm phán. Học viên A xem File 35 ở trang 225 và học viên B xem File 36 ở trang 237.



"OK, I'll go back and tell my people that you're staying in the boat, but I warn you they're not going to like it."

13.2 Getting paid – Thu tiền thanh toán

A Hãy thảo luận các câu hỏi sau với một bạn:

Khi nào bạn thanh toán các hóa đơn cá nhân của mình?
Chuyện gì sẽ xảy ra nếu không thanh toán hóa đơn đúng hạn?



"There. I've written all the checks for the month. I feel cleansed."

B Hãy nghe đoạn trích từ chương trình radio về thời gian thanh toán và điền vào các số liệu còn sót.

Country	Agreed time	Average time
Sweden	....	48
Denmark	30	....
Finland	....	....
UK	....	....
Italy	60	....
France	....	108



C Hãy đọc đoạn trích từ tạp chí thương mại và điền vào các tiêu đề chính xác.

a Collect your payment on time – *Thu tiền thanh toán đúng hạn*
b Set up a system – *Lập phương thức*
c Check your customers' ability to pay – *Kiểm tra khả năng thanh toán của khách hàng*
d Keep clear and accurate records – *Ghi sổ sách rõ ràng và chính xác*
e Set out your terms of trading – *Đưa ra các điều khoản mua bán*

How to collect money on time

Follow these guidelines to make sure you get paid on time

.... (1)
- before you offer them credit. You may also want to check them with other businesses or ask for bank references. Make these checks at regular intervals.

.... (2)
Be specific about when you expect payment, for example, 30 days from the date of the invoice. Make sure your customer knows the terms before you do any work.

.... (3)
which enables you to issue invoices promptly and show you when invoices become overdue.

.... (4)
Incorrect invoices or unclear records are among the main reasons for delaying payment. Make sure you send invoices punctually, to the right person at the right address.

.... (5)
- install a collections routine. Keep records of all correspondence and conversations. Give priority to your largest accounts, but chase

the smaller amounts too. If a customer promises you a cheque and it doesn't arrive, chase it straightaway. If regular chasing does not produce results, consider stopping further supplies to the customer. If payment is not obtained, ask a debt collector or solicitor to collect the money for you.

Cách thu tiền đúng hạn

Theo các hướng dẫn sau để chắc chắn bạn thu được tiền đúng hạn

.... (1)

- trước khi bạn đề nghị cho họ thanh toán sau. Có thể bạn cũng cần thẩm định họ với các doanh nghiệp khác hoặc xin bản tham khảo của ngân hàng. Hãy kiểm tra như thế định kỳ đều đặn.

.... (2)

Để cụ thể được thời gian bạn muốn thanh toán, thí dụ, 30 ngày kể từ ngày viết hóa đơn. Phải biết chắc khách hàng biết các điều kiện này trước khi bạn thực hiện bất cứ việc gì.

.... (3)

để bạn có thể phát hành hóa đơn đúng lúc và cho bạn thấy khi nào hóa đơn trở thành quá hạn.

.... (4)

Các hóa đơn không chính xác hoặc sổ sách ghi chép không rõ ràng nằm trong số những nguyên nhân chính gây ra thanh toán chậm trễ. Phải chắc chắn bạn gửi các hóa đơn đúng lúc, tới đúng người ở đúng địa chỉ.

.... (5)

Đặt ra thông lệ thu tiền thanh toán. Giữ sổ sách ghi chép về tất cả thư từ và các cuộc nói chuyện. Ưu tiên cho những khoản thanh toán lớn, nhưng cũng phải đôn đốc các khoản nhỏ hơn. Nếu khách hàng hứa trả bạn bằng séc mà séc không tới nơi, phải đôn đốc chuyện này ngay. Nếu việc đôn đốc đều đặn không mang lại kết quả, hãy xem xét việc ngưng cung cấp thêm cho khách hàng này. Nếu không nhận được tiền thanh toán, hãy yêu cầu người thu nợ hoặc nhờ luật

sư tiến hành thủ tục thu tiền cho bạn.

Hãy đọc lại bài báo trên và trả lời các câu hỏi sau:

1 How can you check that your customers can pay you?
2 What are some of the main reasons customers do not pay punctually?
3 What should you do if a customer does not pay on time?

Bạn có thể đồng ý với các đề nghị này không?

D Hãy chọn từ hoặc cụm từ trong bài trên thích hợp với các định nghĩa sau.

a ability to buy now and pay later
b immediately
c late
d not doing something until a later time
e regular customer of a company
f sending reminders to try to get payment

13.3 Chasing payment – Đôn đốc thanh toán

A Hãy đọc thư sau. Tại sao phải viết thư này?

3 tháng 5, 199-

Kính thưa ông Chezdoy

Chúng tôi lấy làm tiếc phải báo cho ông biết số tiền thanh toán theo hóa đơn gửi kèm hiện nay đã quá hạn 30 ngày.

Chúng tôi rất mong nhận được tiền thanh toán của ông ngay.

Trân trọng
Tara Patel.
Nhân viên kiểm soát thanh toán sau.

COTTON HOUSE

HOO FARM ESTATE, KIDDERMINSTER, WORCESTERSHIRE

Redress
The High Street
Taunton
Somerset

3 May 199-

Dear Mr Chezdoy

We regret to inform you that payment of the enclosed invoice is now 30 days overdue.

We look forward to receiving payment from you without delay.

Yours sincerely

Tara Patel

Tara Patel
Credit Controller

Những thông tin nào còn thiếu sót trong hóa đơn sau? Bạn có thể đặt các câu hỏi nào để hoàn chỉnh hóa đơn?

Invoice no. : ....
Date : ....
Customer no. : DO 4630

Item:	No:	Units:	Price:	Total:
....	9607-52	15	£25	£375
Belts	5072-52	25	£27	£675
				£1,050

Payment within 30 days

B Hãy nghe Tara Patel gọi điện cho Kurt Chezdoy và điền vào những thông tin thiếu sót trong hóa đơn trên.

C Học cách đưa ra cam kết.

We'll send you a cheque	**when** **as soon as**	we receive the goods.
Chúng tôi gửi séc thanh toán cho ông	khi ngay khi	chúng tôi nhận được hàng.

Sau đây là một số lý do chưa thanh toán hóa đơn.



a *Chúng tôi còn chờ thêm 50 chiếc nữa. Chúng tôi sẽ gửi séc thanh toán cho ông ngay khi chúng tôi nhận được số hàng còn lại.*

b *Ông đã gửi hóa đơn cho bộ phận thu mua.*

c *Hàng gửi bị thiếu sót.*
d *Chúng tôi đặt 1.000 chiếc còn ông lập hoá đơn cho chúng tôi 1.500 chiếc.*
e *Tôi lấy làm tiếc là chúng tôi khá kẹt tiền mặt.*
f *Tôi xin lỗi. Tôi đã để thất lạc hóa đơn.*

Hãy chọn các lý do để điền vào các cam kết bên dưới cho thích hợp. Sau đó làm các câu như thí dụ ở câu **a** với cách nói dứt khoát và thuyết phục.

1 ...... I find it. – *tôi tìm nó.*
2 ...... our cash flow situation improves. – *tình hình nguồn tiền mặt của chúng tôi khá hơn.*
3 ...... the Accounts department gets the invoice. – *bộ phận Kế toán nhận được hóa đơn.*
4 ...... you send us a corrected invoice. – *ông gửi cho chúng tôi hóa đơn được sửa lại đúng.*
5 ...... we receive a replacement. *chúng tôi nhận được hàng thay thế.*
6 .....*a*., the rest of the consignment arrives. – *số hàng còn lại gửi tới nơi.*

D Tập đôn đốc các khách hàng của bạn thanh toán! Học viên A xem File 37 ở trang 230 và học viên B xem File 38 ở trang 245.



Bài 14 Socializing
Hòa hợp xã hội

MỤC ĐÍCH CỦA BÀI:

Thảo luận các thái độ của các nước khác nhau về việc tặng quà

Thu xếp ngày nghỉ ở một thành phố nước ngoài

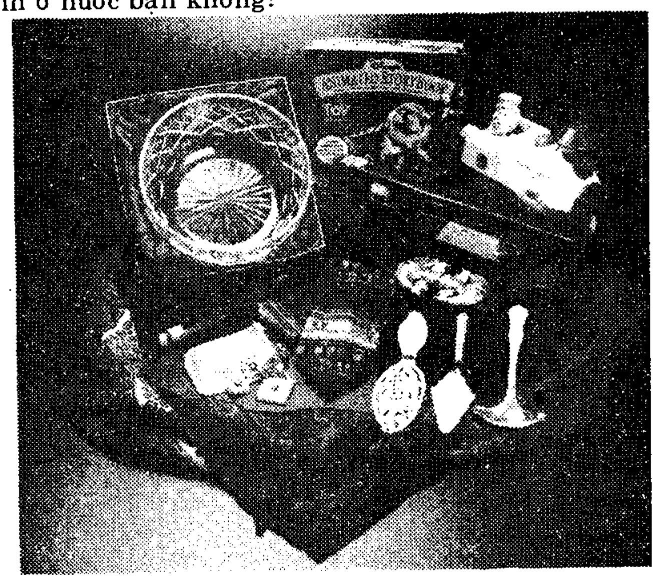
Thảo luận về thực phẩm và cách chế biến thực phẩm

Câu hỏi lịch sự/gián tiếp

Could you tell me where ...?

14.1 Gift-giving – Tặng quà

A Hãy xem các món quà sau. Chúng có thích hợp với giới kinh doanh ở nước bạn không?



B Hãy đọc bài báo sau về việc tặng quà, rồi chọn đoạn văn thích hợp với một trong các nền văn hóa của các nước sau:

Latin America ☐ The Arab world ☐ Japan ☐

1

They give generously. If they give a lot, they expect to receive as much. Gifts for the mind such as a book or a magazine subscription are usually welcome, particularly if the choice shows a knowledge of their civilization. There are a few things to avoid: alcohol is out for Muslims; you should also be careful about items depicting animals as many mean bad luck. Bringing food or drink when you visit a home can be insulting as it may suggest that the recipient is not a good host.

2

They love giving and receiving gifts. Don't buy expensive gifts. Thoughtfulness is appreciated and cost should be secondary. If you're visiting from outside the country, bring something that is heavily taxed locally. Small electrical appliances are popular, so are scarves, perfume, candy, flowers and kitchen items. Avoid the colours of Lent - black and purple -and the unlucky number 13.

3

Personal relationships are very important. At least half the presents they give are expressions of good will. Gifts should be wrapped. If an item is unwrapped, the person may have to say they like it even if they don't (A wrapped gift is usually opened later.) Present the gift when the recipient is alone, unless you have something for everyone in the room. Consumables and small conversation pieces such as photo books are usually welcome. Try to know the recipient's preferences because it's good to show you did your homework.

1

Họ tặng quà thật rộng rãi. Nếu họ cho nhiều bao nhiêu, họ cũng mong nhận được bấy nhiêu. Quà làm kỷ niệm, chẳng hạn như, phiếu đặt mua sách hoặc tạp chí dài hạn thường được đón nhận, nhất là nếu sự chọn quà tỏ ra được sự hiểu biết về nền văn minh của họ. Có một vài thứ phải tránh: tránh tặng rượu cho người theo Hồi giáo; bạn cũng nên thận trọng về những món quà có hình trang trí các con vật bị kiêng kỵ xui xẻo. Mang đồ ăn và đồ uống khi bạn ghé thăm một gia đình có thể bị xem là xúc phạm vì làm như thế có thể gợi nên rằng người tiếp đón không phải là chủ nhà tốt.

2

Họ rất thích cho và nhận quà. Đừng mua các món quà mắc tiền. Sự ân cần được trân trọng còn giá trị vật chất chỉ là thứ yếu. Nếu bạn từ nước ngoài đến thăm, hãy mang theo món quà mà ở nước bạn ghé thăm phải chịu thuế nặng. Các đồ dùng bằng điện nhỏ được nhiều ưa thích, cũng như khăn choàng cổ, nước hoa, kẹo, hoa và các đồ nhà bếp. Tránh các màu sắc của mùa chay – màu đen, màu tím – và con số xui 13.

3

Các mối quan hệ cá nhân rất quan trọng. Ít nhất phân nửa số quà họ tặng đều biểu lộ ý nghĩa thiện chí này. Quà tặng phải được gói. Nếu món quà chưa được gói, có thể người nhận phải nói họ thích như thế dù họ không thích. (Quà gói thường được mở ra sau.) Chỉ tặng quà khi có một mình người nhận, trừ khi bạn muốn tặng mọi người trong cùng một phòng. Những thứ có thể ăn được và những thứ gợi nên được câu chuyện, chẳng hạn như, sách ảnh thường được đón nhận. Hãy cố gắng biết được thứ người nhận ưa thích vì điều đó tỏ ra bạn đã bỏ công chuẩn bị tốt.

Bây giờ, hãy đọc lại bài báo này và trả lời các câu hỏi sau:

In which part of the world? – Ở nơi nào trên thế giới:

1 is the number 13 unlucky?
số 13 là số xui?
2 are animals often unlucky?
các con vật thường xui xẻo?
3 do people like to receive books as a gift?
người ta thích nhận quà là sách?
4 do people like to receive food and drink as a gift?
người ta thích nhận quà là đồ ăn và đồ uống?
5 is it impolite to give food and drink as a gift?
tặng đồ ăn và đồ uống là bất lịch sự?
6 is it impolite to give a gift in front of other people?
tặng qua trước mặt người khác là bất lịch sự?

C Khi nào quà tặng là vật đút lót? Hãy thảo luận các câu hỏi sau với một bạn:

1 What is an acceptable value of a gift from a business partner?
Có thể nhận quà tặng có giá trị nào của đối tác kinh doanh?
2 Should you tell colleagues about any gifts you receive?
Bạn có nên cho các đồng nghiệp biết về các món quà bạn nhận không?
3 What should you do if you don't want to accept the gift?
Bạn nên làm gì nếu bạn không muốn nhận quà?

Bây giờ, hãy nghe Maria Kelly, chuyên viên tư vấn kinh doanh, nói về việc tặng quà và ghi ra các câu trả lời của cô. Các câu trả lời này có giống với các câu của bạn không?

D Hãy thảo luận các câu hỏi sau thành từng nhóm nhỏ:

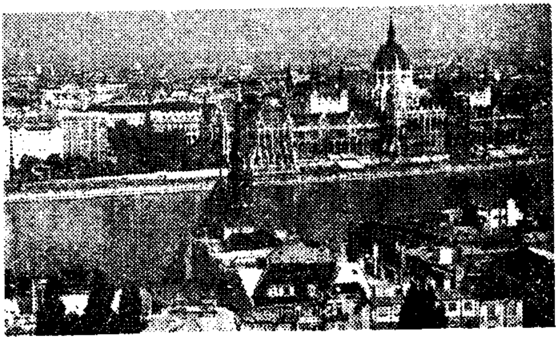
Have you ever received a gift from your business partners?
When and what was it?
What did you do with it?
What gift would you like to receive from your business partners?

What gift from your country would you take abroad?
How do you feel about receiving gifts from business clients?

14.2 Planning a free day – Dự kiến một ngày nghỉ

A Bạn và đồng nghiệp của mình đi công tác ở Budapest và có một ngày rảnh trước khi bay về nước. Hai người một, cùng xem tờ hướng dẫn về thành phố này và tìm hai thứ mà cả hai bạn thích làm.







Budapest at a glance

LOCATION

North/Central Hungary:
570 km Prague, 630 km Munich,
248 km Vienna

FOREIGN EXCHANGE

Open Monday to Friday, 8.30 –12.00.

ACCOMMODATION

Gellert

Tel +36 1 18 52 2000
Offers accommodation in a central location.

Hilton Hess Andras

Tel +36 1 17 51 000
Set in a breathtaking location in the old city.

EATING OUT

HUNGARIA Terez Korut

Beautiful turn-of-the-century café

Gundel

One of the city's oldest and best eateries

SHOPPING

Vaci Utca

Offers everything from exclusive boutiques to market stalls.

Nagykorsi

Monday to Saturday 8.00–15.00 h.
A market with a wide range of goods at a wide range of prices.

TRANSPORT

Tram, bus and metro cost 19 Hungarian florins for a daily ticket available from metro stations.

TELEPHONING

Country code 36, Area code 1

AN HOUR TO SPARE?

Take to the streets. Visit the city's best preserved Turkish baths, *Kiraly furdo.* Walk around the beautiful old city.



ENTERTAINMENT

Budapest offers a variety of cultural activities. For opera fans there are the splendid State Opera and the *Erkel.* For classical music, try the Academy of Music (*Zeakademia*) and the spectacular mid-19th century Vigado concert hall.

TRADE FAIRS AND EXHIBITIONS

Open air performances on Margaret Island from June; Hungarian Grand Prix (at Hungoring) in August. Arts Week in September includes concerts, theatre, dance and art exhibitions, continuing into October.

Xem qua về Budapest

VỊ TRÍ TỌA LẠC

Miền bắc/trung Hungary:
Cách Praha 570 km, Munich 630 km, Vienna 248 km

ĐỔI NGOẠI TỆ

Mở cửa từ 8g30 – 12g00, từ thứ Hai tới thứ Sáu.

CHỖ Ở

Gellert

ĐT +36 1 18 52 2000

Cung cấp chỗ ăn ở tại trung tâm thành phố.

Hilton Hess Andras

ĐT +36 1 17 51 000

Nằm ở vị trí hấp dẫn trong thành phố cổ.

ĂN TIỆM

HUNGARIA Terez Korut

Tiệm ăn đẹp đã có cả thế kỷ

Gundel

Một trong những nhà hàng ngon nhất và cổ nhất của thành phố

MUA SẮM

Vaci Utca

Cung cấp mọi thứ từ các cửa hàng sang trọng cho tới các

PHƯƠNG TIỆN ĐI LẠI

Xe điện, xe buýt và xe điện ngầm, giá vé hằng ngày 19 florin Hungary có sẵn ở các trạm xe điện ngầm.

GỌI ĐIỆN THOẠI

Mã số quốc gia 36, mã vùng 1

MỘT GIỜ RẢNH RỖI?

Dạo phố. Ghé đến các phòng tắm hơi kiểu Thổ Nhĩ Kỳ tốt nhất, Kiraly furdo.
Rảo quanh phố cổ diễm lệ.

KHU GIẢI TRÍ

Budapest mang đến nhiều loại hoạt động văn hóa. Các người hâm mộ biểu diễn ôpêra sẽ có nhà hát State Opera và Erkel tráng lệ. Về nhạc cổ điển, đến nghe ở nhạc viện và đại sảnh hòa nhạc Vigado nguy nga thuộc giữa thế kỷ 19.

HỘI CHỢ THƯƠNG MẠI VÀ TRIỂN LÃM

Các buổi biểu diễn ngoài trời trên đảo Margaret từ tháng 6;

quầy chợ.

Nagykorsi
8g00 – 15g00,
từ thứ Hai tới thứ Bảy
Chợ có hàng hóa phong phú với đủ loại giá.

Giải Thưởng Lớn Hungary (tại Hungoring) vào tháng 8. Các tuần lễ văn hóa kéo dài từ tháng 9 tới tháng 10, gồm các buổi hòa nhạc, kịch nghệ, liên hoan khiêu vũ và triển lãm tranh ảnh.

B Sau đây là một số câu hỏi về Budapest. Các câu trả lời như thế nào?



Xin cho biết đường đến thành phố tiện nhất?
Anh có biết mấy giờ chợ Nagykorsi đóng cửa không?
Xin cho biết nơi tôi có thể đổi tiền ở đâu?
Anh có biết khi nào tuần lễ văn hóa diễn ra không?
Xin anh cho biết số điện thoại của khách sạn Gellert?

C Học cách hỏi lịch sự.

Các từ hỏi bắt đầu *Wh-* với *to be*
What's the best way to get around town?
Câu hỏi gián tiếp với to be

Could you tell me Do you know	what the best way to get around town **is**?

Các từ hỏi bắt đầu *Wh-* với *do/does/did*
What time does Nagykorsi market **close**?
Câu hỏi gián tiếp với *do/does/did*

Could you tell me Do you know	what time Nagykorsi market **closes**?

Sau đây là các câu trả lời cho một số câu hỏi nữa. Các câu hỏi này như thế nào?

1 36
2 17 51 000
3 In August.
4 Twelve o'clock.
5 HUF 19.
6 Monday to Saturday, from eight o'clock to three o'clock.

Tập hỏi và trả lời các câu hỏi này với một bạn học. Sau đó đổi sang các bạn khác và trả lời các câu hỏi tương tự như thế về thành phố bạn biết.

D Tập theo nhóm. Hãy xem lại các tiêu đề ở **A**. Hãy trình bày hướng dẫn tương tự về nơi bạn đang học tiếng Anh.

14.3 Eating out – Ăn tiệm

A Hãy thảo luận các câu hỏi sau với một bạn học:

What time do you arrange a business lunch for?

Bạn sắp xếp bữa trưa giao thiệp kinh doanh khi nào?
How long does it last?
Nó kéo dài bao lâu?
Do you discuss business during the meal? If so, when?
Bạn có thảo luận làm ăn trong khi ăn không? Nếu có, khi nào?

B Hãy nghe một phụ nữ nói về bữa trưa giao thiệp kinh doanh ở Tây Ban Nha mà cô đã đi ăn.

What time was the lunch?
How long did it last?
Did they discuss business during the meal?



C Hãy xem thực đơn sau. Bạn thích ăn món gì?

MENU

PEPPERS BRASSERIE

Cream of spinach soup with smoked bacon and croutons
Fried camembert with a winter berry compote
Mixed salad

Roast pheasant with redcurrant and blackcurrant jelly
Grilled Scottish salmon with champagne hollandaise
Crespolini pancake with ratatouille, cream cheese and spinach
Puree of three root vegetables
Brussels sprouts with nut butter
Roast and boiled potatoes

Bitter-sweet chocolate cake with chocolate sauce and cream
Mature Stilton with oat biscuits

Coffee with chocolates

£23.95 per person, inc. VAT
12.5 per cent service charge

For reservations please phone 600 1111

THỰC ĐƠN

PEPPERS BRASSERIE

Kem súp rau bina với thịt heo muối xông khói và bánh mì nướng.
Pho mát camembe chiên với mứt quả mọng mùa đông
Xà lách trộn

Gà lôi quay với thạch lý đỏ và đen
Cá hồi Xcốtlen nướng với nước xốt sâm banh Hà Lan
Bánh xốp Crespolini với cà om dầu, pho mát kem và rau bina
Nước cốt ba loại rau củ
Cải bắp Brúxen với bơ đậu phộng
Khoai tây chiên và luộc
Bánh sôcôla ngọt-đắng với nước xốt sôcôla và kem
Pho mát dậy mùi với bánh quy yến mạch

Cà phê với sôcôla

Mỗi người £23,95, bao gồm thuế GTGT
Phí dịch vụ 12,5 %
Xin gọi số 600 1111 đặt trước

Hãy xem lại thực đơn này. Bạn có thể thấy bao nhiêu cách nấu ăn khác nhau?

D Các món đặc sản ở khu vực hoặc nước của bạn là gì? Hãy giải thích chúng với một bạn. Bạn có thể dùng các từ ngữ sau:

... is a local speciality. - ... món đặc sản địa phương.
It's made with ... – Nó được chế biến với ...
It's served with ... Nó được dọn ăn với ...
It's quite spicy /mild /rich. – Nó khá nhiều gia vị /vừa ăn/béo.
I (don't) think you'd like it. – Tôi (không) nghĩ là bạn thích nó.

Bài 15 Revision and consolidation
Bài ôn và củng cố

A Grammar Hãy sửa các lỗi trong các câu sau:

a This is the catalogue who we send to all our new customers.
b Mr Saloman is the sales representative which is responsible for Malaysia.
c There was a slightly decline in sales in Eastern Europe.
d This was because the poor exchange rate.
e In North America, sales rose dramatic.
f This large increase in sales was mainly due new products.
g If you'll take 30, we'll give you a 15 per cent discount.
h I take 30 if you deliver before the end of the month.
i We'll give you another 3 per cent discount when you pay cash.
j We'll write you a cheque if you send us the invoice.
k Can you tell me where is the nearest Metro station?
l Do you know what time do the banks open?

B What do you say? Hãy chọn (A) thích hợp với (B).

(A)

1 Give reasons for something.
2 Apologize.
3 Ask about prices.
4 Ask a guest about their food.
5 Structure a talk.
6 Thank someone for a gift.
7 Accept a deal.
8 Describe food.

(B)

a That's fine.
b Thank you very much. That's lovely.
c How's the fish?
d It's a result of the poor summer.
e It's quite spicy.
f I'm afraid we've got cash flow problems at the moment.
g What price do you have in mind?
h First we'll look at last year's sales.

Bây giờ, hãy viết bài đối thoại ngắn bằng cách dùng một số cụm từ này.

C **Vocabulary** Hãy xem các từ sau. Bạn có thể ghi ra bao nhiêu từ thuộc vào mỗi loại này.

Promotional items   Describing trends   Food flavours

D **Reading – Bài đọc** Trang phục đi làm ở nước bạn như thế nào? Giờ làm việc của ngân hàng ở nước bạn như thế nào? Bây giờ hãy đọc bài báo sau và tìm hiểu về thói quen làm việc ở Mã Lai.

Business hints



Smart, light-weight clothing is ideal for doing business. For men, a tie and long-sleeved shirt is usual for most work encounters. A jacket is required for top level meetings and 5-star functions.
Although punctuality is expected, Malaysians will understand if you are trapped in a traffic jam on your way to a meeting. Malaysians are generally

polite, considerate and tolerant.

Carry plenty of business cards. As a sign of respect, present your card with both hands, or with your left hand resting lightly on your right forearm.

Normal office hours are 9.00 to 17.00, while banking hours are 10.00 to 15.00 Monday to Friday and 9.30 to 11.30 on Saturday. Most people start work early and can most easily be reached in the morning.

In recognition of the Islamic majority, whose day of worship is Friday, many people extend Friday lunchtime (12.00-15.00) or leave work early. Friday is not a good time to travel or get someone's full attention.

Những gợi ý về công việc kinh doanh

Quần áo gọn gàng lịch sự rất lý tưởng cho việc kinh doanh. Đối với nam giới, thường hay gặp mặc áo sơ mi dài tay và thắt cà vạt ở công sở. Áo vét tông chỉ cần mặc ở các cuộc họp cấp cao và các buổi lễ trọng đại.

Dù là phải đúng giờ, nhưng người Mã Lai sẽ thông cảm nếu bạn bị kẹt xe trên đường tới họp. Dân Mã Lai thường lễ phép, ân cần chu đáo và dễ thông cảm.

Hãy mang theo nhiều danh thiếp. Đưa danh thiếp bằng cả hai tay sẽ tỏ ra thái độ tôn trọng hoặc đưa bằng tay phải với bàn tay trái hơi đỡ lấy cánh tay phải.

Giờ làm việc bình thường là 9g00 tới 17g00, còn giờ làm việc của ngân hàng từ 10g00 tới 15g00, từ thứ Hai tới thứ Sáu và 9g30 tới 11g30 vào ngày thứ Bảy. Phần đông người ta bắt đầu làm việc sớm và hầu như dễ gặp được vào buổi sáng.

Để nhận ra được đa số người theo đạo Hồi, ngày đi lễ của họ là vào thứ Sáu, nhiều người dân kéo dài giờ ăn trưa ngày thứ Sáu (từ 12g tới 15g) hoặc nghỉ làm sớm. Không nên đi chơi vào ngày thứ Sáu, nếu không sẽ gây sự dòm ngó của người ta.

Hãy đọc lại bài báo này và sửa các câu sau:

1 Men should always wear a jacket and tie to work.
2 It's not important to be punctual.
3 You should present your business card with your right hand.
4 Office hours are from 10.00 to 15.00.
5 Banks are not open on Saturday.
6 The best time to contact people is early afternoon.

E **Listening – Luyện nghe** Hãy nghe cuộc đàm thoại về thủ đô Kuala Lumpur. Người nói chuyện nói đến bao nhiêu phương tiện đi lại khác nhau? Họ đề nghị phương tiện đi lại nào?

Hãy nghe lại. Các người nói chuyện đề cập về chi phí cho việc đi lại bằng tiền Mã Lai, đồng Ringgits (RM) và tiền xu. Hãy viết vào các câu trả lời cho các câu sau:

1 Taxi from airport to downtown ....
Taxi từ phi trường tới phố
2 Surcharge for taxis from a hotel ....
Tiền trả thêm cho taxi từ khách sạn
3 Surcharge for taxis after midnight ....
Tiền trả thêm cho taxi sau 12g đêm
4 Minibuses ....
Các xe buýt nhỏ
5 Car hire per day ....
Tiền thuê ôtô cho mỗi ngày
6 Petrol per litre ....
Tiền xăng cho mỗi lít

Summary – Tóm lược

Relative clauses

Who/that = people (not things)
A customer is someone **who** buys something from a company.

Which/that = things
An invoice is something **which** asks for payment of goods or services.

Adjectives and adverbs

In Europe, there was a **sharp** increase in sales.
In other markets, sales decreased **slightly**.

Cause and result

Sales have risen **because of** our new soft drink.
Profits have decreased **due to** price increases.
Sales have fallen **as a result of** the poor weather.

First conditional

If you **take** the rest, we'**ll reduce** the price.
If you **don't take** the rest, we **won't reduce** the price.
I'**ll give** you a discount **if** you **pay** cash.
I **won't give** you a discount if you **don't pay** cash.
Thì hiện tại đơn thường theo sau **if, when, as soon as**.

Lưu ý: **If** được dùng khi một sự kiện có thể sẽ xảy ra.
We'll give you a discount **if** you pay within seven days.
When được dùng khi sự kiện sẽ xảy ra.
We'll send you a cheque **when** we receive the goods.

Polite questions

Với *to be*

What **is** the best way to the hotel?	Do you know what the best way to the hotel **is**?
Where **is** the market?	Could you tell me where the market **is**?

Với *do/does/did*

When **does** the market close?	**Do** you know what time the market **closes**?
How much **does** a tram ticket cost?	**Could** you tell me how much a tram ticket **costs**?

Useful words and expressions – Các từ ngữ hữu dụng

	Your translation
advertising	....
direct mail	....
dramatic	....
gradual	....
sharp	....
slight	....
sudden	....
steady	....
negotiate	....
quantity	....
delivery	....
method of payment	....
discount	....
invoice	....
overdue	....
reminder	....

Giving a talk

Welcome to ... .

I'm going to talk about ... .

I'll begin by ... .

Let's start by looking at ... .

Let's turn to ... .

To finish, ...

To conclude, ...

Talking about food

... is a local speciality. ....

It's made with ... .

It's served with ... .

It's quite spicy/mild/rich. ....

I (don't) think you'd like it. ....

Correspondence

We enclose *our order form*. ....

Please confirm *delivery in six weeks*. ....

We look forward to *receiving the goods*. ....

We would like to place an order. ....

Bạn cũng có thể thấy việc lập danh sách các từ vựng sau sẽ hữu ích: các loại hàng công ty bạn dùng để khuyến mại, cách khuyến mại sản phẩm, các động từ mô tả vận động của thị trường lên và xuống, các món ăn ưa thích.



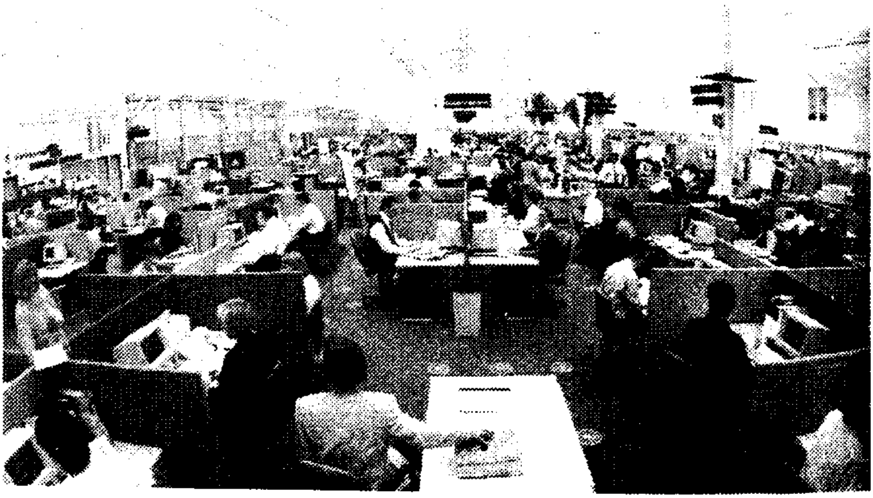
Bài 16 Business culture and ethics
Phong cách làm việc và đạo đức nghề nghiệp

MỤC ĐÍCH CỦA BÀI:
Thảo luận về phong cách làm việc của công ty
Diễn tả các khả năng xảy ra
Cho ý kiến
Diễn tả sự vượt trội

Các động từ khiếm khuyết
would / might / wouldn't

16.1 Corporate culture – Phong cách làm việc của công ty

A Hãy xem bức hình sau. Bạn có thích làm việc ở đây không?



B Hãy đọc bài khóa sau về ba công ty khác nhau. Công ty nào:

a staff use first names? ....
nhân viên dùng tên gọi?

b managers have their own car park? ....
giám đốc có chỗ đậu xe riêng?

c managers and workers wear the same clothes? ....
giám đốc và công nhân mặc đồng phục giống nhau?

d managers have their own dining room? ....
giám đốc có phòng ăn riêng?

e staff sit together in one office? ....
nhân viên ngồi chung một văn phòng?

f workers get gold stars for good performance? ....
công nhân nhận được sao vàng về năng suất tốt?

At the **600 group**, a British-owned manufacturer of lathes, managers have their own dining room and car park. It does not matter 'two hoots', says Anthony Sweeten, the Managing Director, that workers and managers lunch and park separately. Workers used to be rewarded for 25 years' service with an invitation to lunch in the executive dining room. But they never accepted. This shows, says Mr Sweeten, mat his employees are not interested in integrating with management. They find management issues boring. 'They don't want to be responsible for too much. They want management to manage.'

Many workers at the 600 group say that managers ask for their ideas but do not listen to their suggestions. So they have stopped making them.

Bosch is a German car-component company with a factory in Wales.

Workers talk enthusiastically about the products they make. One worker says that in previous jobs he used to change out of work

clothes as soon as his shift was over. Now he enjoys walking through town in his Bosch overalls.

Bosch workers and managers clock in and out together, wear the same overalls, share all facilities. Workers are described as team members. There are few complaints from the shop floor that managers ignore their suggestions. The problem at Bosch is dealing with the number of ideas. In place of the division between the shop floor and the offices, divisions have opened on the shop floor itself. Shifts compete to better each other's output. Some shifts have even been accused of holding up uninteresting tasks to slow down their competitors on later shifts.

At **First Direct** everyone uses first names.

Staff organize themselves into teams; good performance means gold stars. Part of the First Direct culture is that all staff, whether chief executive or chief receptionist, sit together; well, not all at the same desk but almost. To stress the one-level egalitarian structure, the bank is situated in a one-level warehouse. Upstairs has no meaning; there is no executive floor or even washroom. The Chief Executive Officer keeps a careful eye on customer service: the staff all sit together, but Little Brother is certainly watching them. On his way home, he does not relax; he plays taped recordings on his car cassette of his staff on the telephone.

*Ở tại **600 group**, một nhà sản xuất máy tiện của người Anh, các giám đốc có phòng ăn và chỗ đậu xe riêng. Giám đốc điều hành Anthony Sweeten nói, chẳng có cóc gì phải bận tâm đến việc nhân viên và giám đốc ăn trưa và đậu xe riêng. Nhân viên có 25 năm thâm niên thường được thưởng giấy mời ăn trưa ở phòng ăn của ban quản trị. Nhưng họ chẳng bao giờ nhận. Ông Sweeten nói, điều này cho thấy các nhân viên của ông không màng đến việc hòa nhập vào công việc quản trị. Họ thấy việc quản trị chỉ phát chán thêm.*

"Họ không muốn phải chịu quá nhiều trách nhiệm. Họ muốn ban quản trị phải quản lý lấy."

Nhiều nhân viên ở 600 group nói, các giám đốc yêu cầu họ cho ý kiến, nhưng lại chẳng lắng nghe các đề xuất của họ. Vì vậy, họ đã thôi đưa ra ý kiến.

***Bosch** là một công ty Đức sản xuất các bộ phận ôtô có nhà máy ở xứ Wales.*

Các nhân viên phấn khởi nói về các sản phẩm họ làm ra. Một công nhân nói rằng các việc làm trước đây anh thường phải thay quần áo làm việc ngay sau khi hết ca. Bây giờ, anh thích mặc bộ đồ công nhân của Bosch đi bộ qua phố.

Các công nhân của Bosch và các giám đốc ghi giờ đến làm và giờ về cùng với nhau, mặc cùng đồng phục, dùng chung tất cả mọi tiện nghi. Công nhân được coi như những thành viên chung. Có một vài lời than phiền xuất phát phân xưởng làm việc là các giám đốc không quan tâm đến các đề nghị của họ. Vấn đề này ở Bosch hiện đang được giải quyết một số ý kiến. Thay vì tạo ra sự chia rẽ giữa phân xưởng và các văn phòng, các bộ phận kích thích được chính phân xưởng của mình. Các ca thi đua nhau đạt mức sản lượng tốt hơn. Thậm chí một số ca còn bị quy tội đưa ra những bình phẩm không được vô tư để làm giảm sự thi đua ở các ca sau.

*Ở tại **First Direct**, mọi người dùng tên gọi.*

Nhân viên tự tổ chức thành các nhóm; năng suất tốt nghĩa là đạt các sao vàng. Nơi làm việc chung thể hiện phong cách của First Direct ở mọi nhân viên, dù là giám đốc điều hành hay nhân viên tiếp tân của sếp đều ngồi cùng ở đó với nhau; thế đấy, không phải tất cả mọi người đều ngồi cùng bàn nhưng gần như vậy. Làm nổi bật cấu trúc sàn làm việc bình đẳng một cấp, ngân hàng này được đặt ở nhà kho cấp một. Tầng lầu chẳng có ý nghĩa gì; không có tầng điều hành riêng hoặc ngay cả phòng rửa mặt riêng. Tổng

giám đốc điều hành theo dõi sát được các dịch vụ khách hàng: tất cả nhân viên đều ngồi cùng với nhau, nhưng chắc chắn có chú em để ý họ. Trên đường về nhà, sếp không ngồi xả hơi mà bật máy cassette nghe băng ghi các cuộc điện thoại của nhân viên.

Bạn thích làm việc cho công ty nào? Tại sao?

C Hãy chọn từ thích hợp trong bài khóa với các định nghĩa sau:

600 group

a a machine used to shape wood or metal
máy được dùng để tạo hình dáng gỗ hoặc kim loại

b a canteen for senior employees
căngtin dành cho nhân viên

c the people who make and carry out decisions in the company
người đưa ra quyết định và tiến hành chúng trong công ty

Bosch

d past or former
trước đây (cựu/nguyên)

e working clothes
quần áo làm việc

f to record the time you start and finish work
ghi lại thời gian bạn bắt đầu và kết thúc công việc

g assembly line workers in a factory
các công nhân dây chuyền lắp ráp trong nhà máy

First Direct

h the workers or employees of an organization
công nhân hoặc nhân viên của một tổ chức

i an organization in which all people are equal
một tổ chức mà tất cả mọi người đều bình đẳng

j a building to store raw materials or finished goods

kiến trúc xây dựng để chứa các nguyên liệu thô hoặc hàng thành phẩm

D Hãy tìm hiểu một công ty của học viên khác. Bạn có thể hỏi các câu hỏi như sau:

Do you use first names or surnames at work?
Where do the managers eat?
Do you get anything for 25 years' service?
Do you work together in teams?
Do you all sit in one office?
Does management listen to the workers?

16.2 Everyday dilemmas – Các tình trạng khó xử hằng ngày

A Những người sau đang tìm việc. Hãy xem họ nói gì. Bạn có đồng ý với họ không?

Nhất định tôi sẽ không làm cho một công ty có thành tích an toàn xấu.
Tôi có thể làm cho một công ty có lịch sử về các tai nạn môi trường.
Có lẽ tôi sẽ không làm việc cho nhà sản xuất thuốc lá.
Tôi sẽ làm việc cho công ty chế tạo vũ khí.



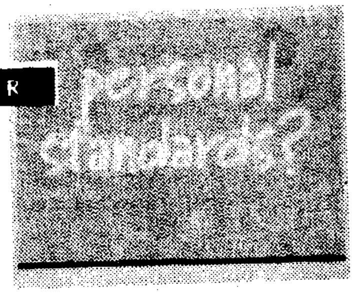
B Hãy xem các cách diễn tả về khả năng.

100%	I would		
↓	I'd definitely		
75%	I'd probably		
↓			
50%	I might		an arms dealer.
↓	Perhaps I would	work for	a bank.
25%	I probably wouldn't		the government.
↓			a political pressure group.
0%	I wouldn't		
	I definitely wouldn't		

Bạn sẽ làm hoặc không làm cho công ty nào? Hãy hỏi một số học viên khác.

C Hãy làm các câu kiểm tra sau.

WHAT ARE YOUR



____ **1** A colleague obtains a confidential report from a competitor. It contains information important to your sales effort. Would you read it and use it?

Definitely ☐ Probably ☐
Possibly ☐ Definitely not ☐

____ **2** You have to pick up your child from school early even though you have an important meeting at work. This has happened four times in the past month. Would you tell your boss the truth?

Definitely ☐ Probably ☐
Possibly ☐ Definitely not ☐

____ **3** You've been working late and on weekends. Recently you had lunch with an old friend and picked up the tab. When the bill comes, would you put it on your next expense account?

Definitely ☐ Probably ☐
Possibly ☐ Definitely not ☐

____ **4** Do you think the following are a serious problem (1), a minor problem (2) or not an ethical problem (3) at work?

	1	2	3
Taking office supplies home	☐	☐	☐
Copying computer software for personal use	☐	☐	☐
Making personal calls on the company phone	☐	☐	☐
Calling in sick when you need a day off	☐	☐	☐
Sharing company discounts with a friend	☐	☐	☐
Padding expense accounts	☐	☐	☐

Phẩm chất cá nhân của bạn như thế nào?

1 *Đồng nghiệp tìm được một báo cáo mật của đối phương cạnh tranh. Báo cáo có những thông tin quan trọng về nỗ lực kinh doanh của bạn. Liệu bạn có đọc báo cáo này và dùng nó không?*

Nhất định ☐ *Có lẽ* ☐
Có thể ☐ *Nhất định không* ☐

2 *Bạn phải đón con ở trường sớm dù cho bạn có cuộc họp quan trọng ở nơi làm việc. Tháng trước điều này đã xảy ra 4 lần. Liệu bạn có nói với sếp về sự thật này không?*

Nhất định ☐ *Có lẽ* ☐
Có thể ☐ *Nhất định không* ☐

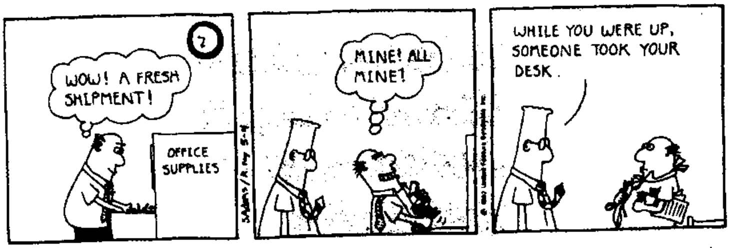
3 *Bạn làm việc trễ và thường vào ngày cuối tuần. Mới đây bạn ăn trưa với một người bạn cũ và phải trả tiền hóa đơn. Khi hóa đơn gửi đến, liệu bạn có đưa nó vào khoản chi phí kế tiếp không?*

Nhất định ☐ *Có lẽ* ☐
Có thể ☐ *Nhất định không* ☐

4 *Bạn có cho các điều sau là vấn đề nghiêm trọng (1) vấn đề nhỏ (2) hoặc không phải là vấn đề đạo đức (3) ở nơi làm việc không?*

Lấy đồ cung cấp cho văn phòng về nhà ☐ ☐ ☐
Chép phần mềm máy tính về dùng riêng ☐ ☐ ☐
Dùng điện thoại công ty để nói chuyện riêng ☐ ☐ ☐
Báo ốm khi bạn cần ngày nghỉ ☐ ☐ ☐
Chia tiền chiết khấu của công ty với bạn ☐ ☐ ☐
Gian lận các khoản chi phí ☐ ☐ ☐

D Hãy so sánh các câu trả lời bản kiểm tra của bạn với một số học viên khác.



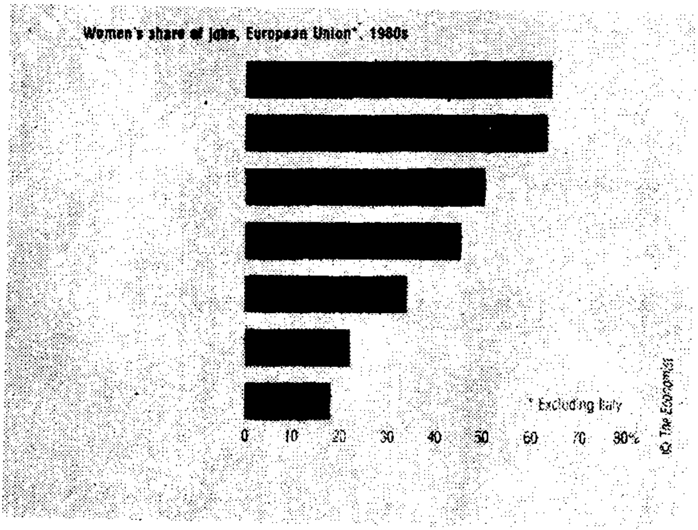
16.3 A woman's place – Vị trí của phụ nữ

A Hãy xem các loại nghề nghiệp sau. Nghề thư ký và giữ trẻ thuộc loại nghề gì?

a clerical – *văn phòng*
b government administration and managerial – *chính quyền và quản lý*
c personal, catering and security services – *dịch vụ cá nhân, giải trí và bảo vệ*
d production, transport and construction – *sản xuất, vận chuyển và xây dựng*
e professional and technical – *chuyên môn và kỹ thuật*
f sales workers and managers – *nhân viên kinh doanh và giám đốc*
g agricultural – *nông nghiệp*

Bây giờ, hãy nghĩ đến hai nghề cho mỗi loại này.

B Biểu đồ sau trình bày tỷ lệ phần trăm nữ giới (ngược lại với nam giới) làm các nghề này trong các khu vực thuộc Liên minh châu Âu. Hãy chọn những loại nghề ở **A** thích hợp với nữ giới? Ghi chúng vào biểu đồ sau.



Hãy xem File 41 ở trang 227 để xem trả lời của bạn có đúng hay không.

● Hãy xem các câu sau. Bạn cho là chúng đúng (T) hoặc sai (F)?

		Y	RP
a	The number of women in work has increased. *Số phụ nữ làm việc tăng lên.*	☐	☐
b	The number of men in work has decreased. *Số đàn ông làm việc giảm xuống.*	☐	☐
c	Most women with children do not go out to work. *Phần lớn phụ nữ có con không đi làm.*	☐	☐
d	It is difficult for women to find work. *Phụ nữ khó tìm được việc.*	☐	☐
e	Men and women usually do the same jobs. *Nam giới và nữ giới thường làm cùng công việc.*	☐	☐
f	The number of part-time jobs is increasing. *Số việc làm bán thời gian tăng lên.*	☐	☐

Bây giờ hãy nghe đoạn trích từ chương trình radio (RP) và xem bạn (Y) trả lời có đúng hay không.

D Hãy xem cách diễn tả ý kiến sau.

100%	I'm sure ... I
↓	I'm certain ...
75%	I expect...
↓	It's likely...
50%	I might...
↓	Perhaps...
25%	I don't expect...
↓	It's unlikely ...
0%	I'm sure ... + not ...
	I'm certain + not...

Bạn nghĩ thế nào? Hãy hoàn tất các câu sau để diễn tả ý kiến.

In ten years' time: - Trong thời gian 10 năm:

a .... most women will work part-time.
phần lớn phụ nữ làm việc bán thời gian.

b .... more men will work part-time.
sẽ càng nhiều đàn ông làm việc bán thời gian.

c .... women will earn the same as men.
phụ nữ sẽ kiếm được thu nhập bằng đàn ông.

d .... there will be more women managers.
sẽ càng có nhiều nữ giám đốc.

e .... the situation of women at work will have changed greatly.
cương vị của người phụ nữ ở công sở sẽ thay đổi rất nhiều.

Hãy so sánh các ý kiến của bạn với một số học viên khác.



Bài 17 Meetings
Hội họp



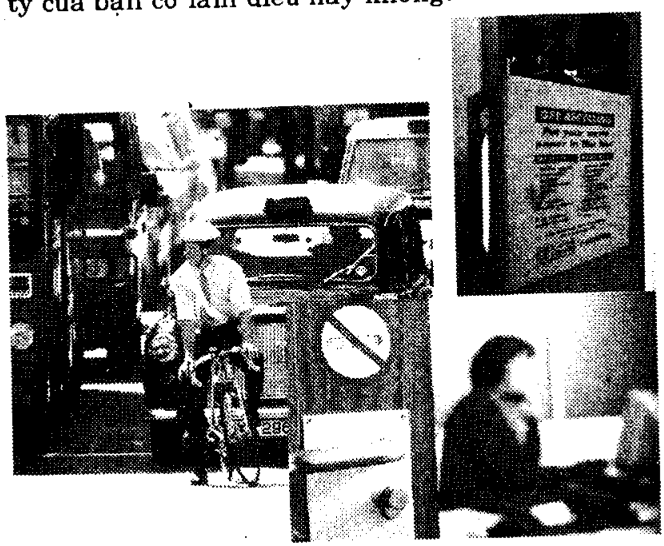
MỤC ĐÍCH CỦA BÀI:

Thảo luận về các vấn đề làm trong lành
môi trường làm việc
Đưa ra các đề xuất
Hỏi ý kiến và đồng ý
hoặc không đồng ý

Câu nói gián tiếp
Các động từ thuật lại

17.1 Greening the office – Làm trong lành văn phòng

A Hãy xem các đề nghị sau về việc làm trong lành nơi làm việc. Công ty của bạn có làm điều này không?



☐ Writes to customers on recycled paper.
Viết thư cho khách hàng bằng giấy tái sinh.
☐ Uses china cups instead of plastic ones.
Sử dụng ly tách gốm thay vì ly tách bằng nhựa.
☐ Encourages employees to cycle to work.
Khuyến khích nhân viên đạp xe đi làm.
☐ Bans smoking in the company.
Cấm hút thuốc trong công ty.
☐ Sorts rubbish.
Phân loại rác.
☐ Uses refillable ink pens instead of disposable ones.
Dùng bút bơm mực lại thay cho loại bút dùng một lần.

B Hãy nghe hai người nói về các đề nghị trên về việc làm trong lành nơi làm việc của họ. Người nói thứ hai có ủng hộ (F) hoặc phản bác (A) các đề nghị này?

Proposal	F/A	Reason
1		
2		
3		
4		
5		
6		

Hãy nghe lại và ghi vào các lý do người nói thứ hai đưa ra.

C Học cách tham gia vào cuộc thảo luận.

Making recommendations – Đưa ra đề xuất
I (don't) think we should use refillable pens.
Tôi (không) cho là chúng ta nên dùng bút bơm mực lại.
In my opinion we ought to use recycled paper.
Theo ý kiến của tôi, chúng ta nên dùng giấy tái sinh.
I suggest cycling to work.
Tôi đề nghị đạp xe đi làm.

Asking for opinions – Hỏi ý kiến
What do you think about driving to work?
Bạn nghĩ thế nào về việc lái xe đi làm?
How do you feel about this?
Bạn có cảm tưởng như thế nào về vấn đề này?

Agreeing and disagreeing – Đồng ý và không đồng ý
That's a good idea.
Ý kiến hay đấy.
I agree with you.
Tôi đồng ý với anh.
I don't think that's a very good idea.
Tôi không cho là ý kiến đấy hay lắm.
I'm afraid I don't agree.
Lấy làm tiếc là tôi không đồng ý.



Tập với một bạn học và thực tập đưa ra các đề nghị về các chủ đề ở **A**, như ở đây.

Tôi nghĩ chúng ta nên viết thư cho khách hàng bằng giấy tái sinh. Anh nghĩ thế nào?
Ý kiến hay đấy. Điều đó cũng sẽ tiết kiệm được nhiều tiền.
Lấy làm tiếc tôi không đồng ý. Điều đó sẽ bất lợi cho dung nhan của tôi.

D Bạn sẽ làm trong lành cho nơi làm việc hoặc nhà trường. Tập thành từng nhóm và quyết định bạn sẽ phải làm gì?

17.2 Reporting – Báo cáo

A Evergreen, một công ty mỹ phẩm, sắp sửa đưa ra một loại dầu tắm mới. Hãy đọc biên bản sau của một cuộc họp mới đây được tổ chức để thảo luận về bao bì của dầu tắm này. Bạn cho là thực ra họ nói gì? Thí dụ, James: *I think we should use plastic bottles*.

BIÊN BẢN CUỘC HỌP

Hiện diện: James, Laura, Max, Nic, Olivia

1 *Xin lỗi về sự vắng mặt – Ali, Mary*
2 *Đồng ý với biên bản của cuộc họp trước.*
3 *Bao bì dầu tắm Black Musk*

James đề nghị dùng chai nhựa vì chúng nhẹ, dễ đóng gói và vận chuyển. Hơn nữa, chúng còn không bể.

Olivia đề nghị dùng chai thủy tinh sẽ tạo cho dầu tắm ấn tượng sang trọng hơn.
Max cho thấy thủy tinh dễ tái chế hơn nhựa. James tự hỏi liệu khách hàng có thực sự mang chai trở lại để tái chế hay không.

Laura cho biết rằng nếu dùng chai thủy tinh thì chúng ta sẽ phải tìm nhà cung cấp mới vì nhà cung cấp hiện nay chỉ buôn bán bao bì nhựa. Cô đồng ý tìm kiếm các báo giá của các nhà cung cấp khác nhau kịp cho cuộc họp kế tiếp.

4 Công việc phải làm khác – không

Cuộc họp kế tiếp vào lúc 10g00, ngày 15 tháng 3.



MINUTES OF MEETING

Present: James, Laura, Max, Nic, Olivia

1 Apologies for absence – Ali, Mary

2 The minutes of the last meeting were agreed on.

3 Packaging of *Black Musk* bath oil

James recommended using plastic bottles because they are light, easy to pack and easy to transport. Furthermore, they do not break.

Olivia suggested glass bottles would give the bath oil a more upmarket image.

Max pointed out that glass is easier to recycle than plastic. James wondered if customers would actually bring bottles back for refilling.

Laura pointed out that if we use glass we will need to find a new supplier as our present supplier only deals in plastics. She agreed to get quotes from different suppliers in time for the next meeting.

4 Any other business – none

The next meeting will be on 15 March at 10.00.

B Bây giờ, hãy nghe băng ghi lại tại cuộc họp này. Hãy so sánh những gì bạn nghĩ về những điều họ đã nói với các từ thực tế.

C Hãy xem các động từ sau. Chúng được dùng để thuật lại những gì người ta nói.

Reporting statements – Câu nói gián tiếp

He	**said** **explained** **pointed out** **told him**	that plastic bottles are easy to use.

Reporting suggestions – Đề nghị gián tiếp

She	**suggested** **recommended**	using glass bottles.

Reporting commands – Mệnh lệnh gián tiếp

She	**told him**	to get a quote from some suppliers.

Hãy chọn những gì người ta đã nói (A) thích hợp với cách điều đó được thuật lại (B).

(A)

1 Why don't we use coloured glass?
Tại sao chúng ta không dùng thủy tinh màu?
2 Could you find out the prices for blue and green glass?
Anh có thể tìm được giá thủy tinh xanh dương và xanh lá không?
3 I don't think that's a very good idea. You can't see what's in the bottles.
Tôi không cho là ý kiến đấy hay lắm. Anh không thể nhìn thấy cái gì trong chai.
4 Would it be more expensive?

Liệu có mắc hơn không?

5 We could have different colours for different lines.
Chúng ta có thể dùng màu khác nhau cho các mặt hàng khác nhau.

6 I think we should use glass.
Tôi nghĩ là chúng ta nên dùng thủy tinh.

(B)

a She asked him to find out the prices for different colours.
Cô ấy yêu cầu anh ta tìm giá về các màu khác nhau.

b He recommended using glass.
Anh ta đề nghị dùng thủy tinh.

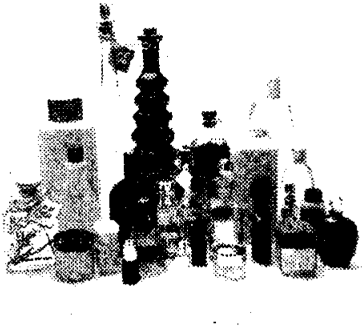
c He wondered if it would be more expensive.
Anh ta tự hỏi không biết điều đó có mắc hơn hay không.

d She suggested using coloured glass.
Cô ta đề nghị dùng thủy tinh màu.

e She said we could have different colours for different lines.
Cô ta nói chúng ta có thể dùng màu khác nhau cho các mặt hàng khác nhau.

f He disagreed.
Anh ta không đồng ý.

D Evergreen còn nghĩ về hệ thống nạp đầy lại cho các sản phẩm chăm sóc tóc. Học viên A xem File 42 ở trang 240 và học viên B xem File 43 ở trang 233.



17.3 Cutting costs – Cắt giảm chi phí

A Bạn là chuyên viên quản lý cao cấp ở tại Phoenix, một công ty quảng cáo nhỏ. Năm trước, công ty này đã chi vượt khả năng về các lãnh vực sau. Bạn có thể nghĩ cách để cắt giảm chi phí không?

Item	Overspend
Marketing	
Entertaining clients	£10,500
Promotional gifts	£8,500
Overheads	
Cleaning	£8,500
Heating	£20,000
Sales	
Hotel accommodation	£22,500
Travel expenses	£20,000
Staff benefits	
Company car for managers	£50,000
Ten year service bonus	£8,500

Item – Mục	Overspend Chi vượt khả năng
Marketing – Tiếp thị	
Entertaining clients - Chiêu đãi khách hàng	£10.500
Promotional gifts - *Quà khuyến mại*	£8.500
Overheads- Chi phí quản lý	
Cleaning – Dọn dẹp vệ sinh	£8.500
Heating – Sưởi	£20.000

Sales - Kinh doanh	
Hotel accommodation – Ở khách sạn	£22.500
Travel expenses – Chi phí đi lại	£20.000
Staff benefits - Trợ cấp nhân viên	
Company car for managers – Xe hơi công ty dành cho các giám đốc	£50.000
Ten year service bonus – Tiền thưởng 10 năm phục vụ	£8.500



B Học các từ ngữ được dùng trong các cuộc thảo luận.

Starting – Bắt đầu

Let's start. – *Chúng ta hãy bắt đầu.*

As you know, we're here to discuss ... – *Như quý vị biết, chúng ta ở đây để thảo luận ...*

Interrupting – Cắt ngang

Sorry, can I just say something? Sorry to interrupt, but... – *Xin lỗi, tôi có thể nói một chút không?*

Dealing with interruptions – Ứng xử lời cắt ngang

Can I just finish? *Tôi có thể kết thúc chứ?*

Just a minute, ... *Chỉ một chút thôi, ...*



Moving on – Chuyển đề tài

Can we move on to the next point? – *Chúng ta có thể chuyển sang điểm kế tiếp được chứ?*

Keeping to the point – Duy trì vấn đề

Let's not get sidetracked. – *Chúng ta không được lạc đề.*

Can we keep to the point? – *Chúng ta theo sát vấn đề được chứ?*

Finishing – Kết thúc

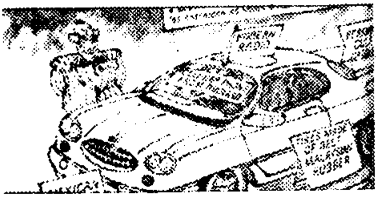
So, can we all agree that... – *Như vậy, tất cả chúng ta có thể đồng ý là ...*

OK. To sum up so far... – *Được rồi. Đến đây để tổng kết ...*

C Tập thành từng nhóm. Bạn sẽ tổ chức cuộc họp để tìm cách tiết kiệm chi phí ở tại Phoenix. Học viên A xem File 44 ở trang 232 và học viên B xem File 45 ở trang 240. Học viên C xem File 46 ở trang 247 và học viên D xem File 47 ở trang 221.

Bạn phải chủ tọa để duy trì cuộc thảo luận này và có thư ký ghi biên bản.

D Bây giờ, hãy viết biên bản về cuộc họp của bạn. Khi bạn viết xong, hãy trình bày nó với một nhóm khác.



Bài 18 Processes
Quy trình sản xuất

MỤC ĐÍCH CỦA BÀI:
Mô tả quy trình sản xuất
Mô tả lịch sử công ty

Động từ khiếm khuyết
have to / must / can / don't have to / can't / mustn't

Dạng thụ động
Quá khứ và hiện tại

18.1 Talking about regulations – Nói về các quy định

A Hãy thảo luận các câu hỏi sau với một người bạn và sử dụng các từ bên dưới.

What hours do people work in your company?
Trong công ty bạn người ta làm việc bao nhiêu giờ?
Do all departments work the same hours?
Tất cả các phòng có làm việc cùng giờ không?
What do you personally like or dislike about your working hours?
Bản thân bạn thích hoặc không thích giờ quy định làm việc ra sao?

Flexitime – chế độ giờ làm linh hoạt; core time – giờ làm quy định; breaks – giờ giải lao; overtime – giờ làm thêm; shifts – ca làm; free time – giờ rảnh rỗi

B Hãy nghe Rita Marques nói về thời gian làm việc ở tại công ty cô với một đồng nghiệp ở một công ty khác. Các câu sau đúng (T) hay sai (T)?

Employees: - Các nhân viên:

1 have to work 40 hours a week. ☐
phải làm việc một tuần 40 giờ.

2 can't start work at 7 a.m. ☐
không thể bắt đầu làm việc vào lúc 7 giờ sáng.

3 don't have to clock off for coffee breaks. ☐
không phải bấm hẹn giờ để nghỉ giải lao.

4 must not do overtime. ☐
không được làm thêm giờ.

5 can take three days a month of free time. ☐
một tháng được ba ngày nghỉ.

6 don't have to work shifts. ☐
không phải làm theo ca.



C Học cách nói về bổn phận và khả năng xảy ra.

We	**have to** / **must**	work 140 hours a month.

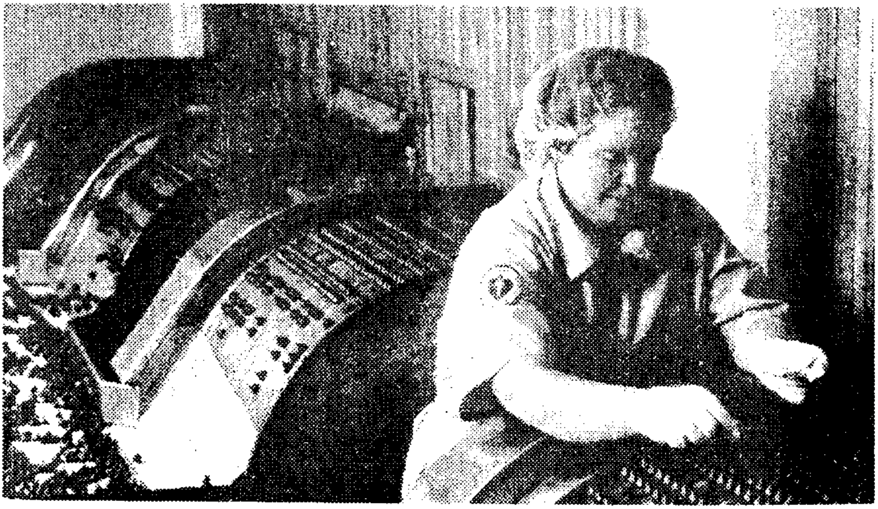
Chúng tôi phải làm việc một tháng 140 giờ.
We **can** start work at 7 a.m.
Chúng tôi có thể bắt đầu làm vào lúc 7 giờ sáng.
We **don't have to** clock off for coffee breaks.
Chúng tôi không phải bấm hẹn giờ để nghỉ giải lao.
We **can't** finish work before 4 p.m.
Chúng tôi không thể làm xong việc trước 4 giờ chiều.
We **mustn't** smoke in the office.
Chúng tôi không được hút thuốc trong văn phòng.

Hãy tìm hiểu về một số giờ làm của các học viên khác. Hãy dùng bảng sau.

Do you have to:	Learner 1	Learner 2	Learner 3	Learner 4
start work before 8 a.m.?				
work on Friday afternoons?				
do a lot of overtime?				
work shifts?				
take your holiday in summer?				
??? (make a question of your own)				

D Tập theo từng nhóm nhỏ. Bạn làm việc cho Canine Candies, một công ty nhỏ sản xuất bánh kẹo cho những người thích nuôi chó. Nhiệm vụ của bạn là đưa ra các quy định cho công nhân trong khu vực sản xuất. Sử dụng các từ sau:

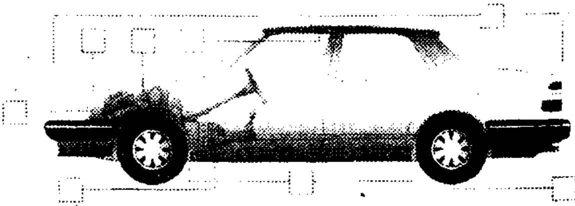
Working hours *Holidays* *Clothing* *Safety*



18.2 Describing a process – Mô tả quy trình làm việc

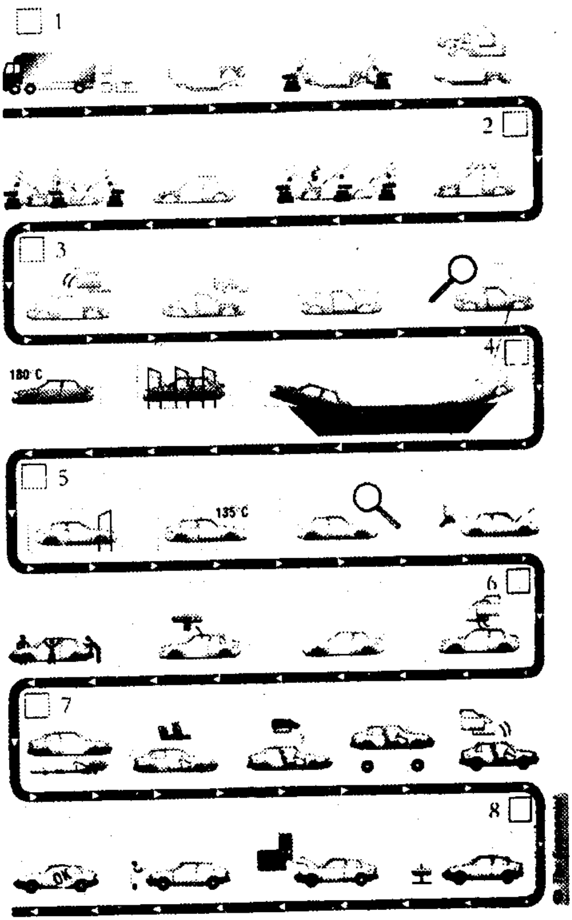
A Hãy xem chiếc xe sau. Bạn có thể gọi tên các bộ phận khác nhau không?

1 Underbody – sàn xe
2 Roof – mui xe
3 Front wing – hông trước
4 Body – thân xe
5 Engine – động cơ



6 Wheels – bánh xe
7 Gearbox – hộp số
8 Headlights – đèn pha

B Sơ đồ sau trình bày quy trình sản xuất trong một nhà máy ôtô hiện đại. Hãy chọn đoạn văn thích hợp với phần sơ đồ ở bên phải.



a Headlights are adjusted before final inspection and the car is driven away.
Đèn pha ráp trước khi kiểm tra lần cuối và xe được khởi động.

b Doors are removed to prevent damage when the glass and other parts are fitted.
Các cửa xe được tháo ra để tránh bị hư khi ráp kính và các bộ phận khác.

c The top coats of paint are applied and baked on.
Lớp sơn ngoài cũng được sơn và sấy nóng.

d Doors, front wings and other parts are fitted before inspection.
Các cửa xe, các hông trước và các bộ phận khác được ráp vào trước khi kiểm tra.

e Engine, gearbox, seats and wheels are added. Doors rejoin the same car they were removed from.
Động cơ, hộp số, ghế ngồi và bánh xe được ráp vào. Các cửa xe được ráp trở lại xe trước đó chúng được tháo ra.

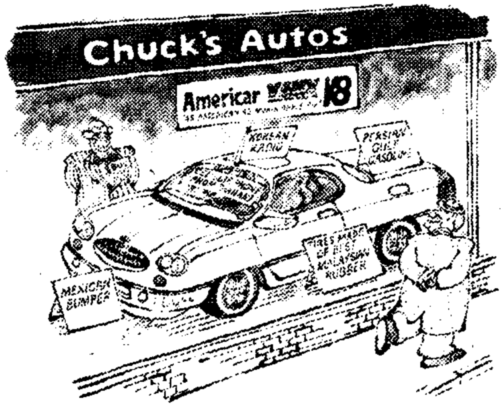
f Parts are delivered. The underbody and side panels are assembled with the aid of robots.
Các bộ phận được tháo dỡ. Sàn xe và panô sườn được lắp ráp bằng người máy.

g The car body is dipped in a protective undercoat and then baked to harden the paint.
Thân xe được ngâm vào lớp sơn lót bảo hộ, rồi sau đó được sấy nóng để làm sơn cứng lại.

h Roof sections are added and panels are welded and panels are welded together by robot.
Các phần mui xe được gắn vào và các panô được người máy hàn dính lại với nhau.

C Học dạng thụ động.

The body **is painted**.
Thân xe được sơn.
The side panels **are assembled**.
Các panô sườn được lắp ráp.
The doors **are fitted**.
Các cửa được ráp vào.
The headlights **are adjusted**.
Các đèn pha được lắp.



Hãy xem bức tranh trên về loại ôtô tiêu biểu của Mỹ. Hãy làm một số câu như sau: *The gasoline is refined from Persian Gulf oil.* Hãy dùng các từ sau.

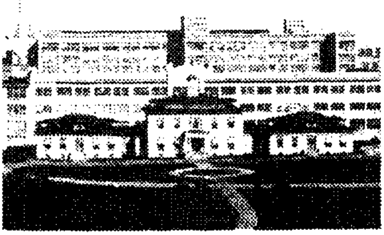
to manufacture	to build	to make
to produce	to assemble	to refine

D Hãy viết một quy trình bạn biết. Sau đó giải thích nó với một bạn. Hãy dùng các từ sau.

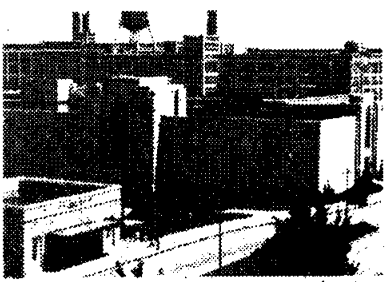
First, ...
Next, ...
Then, ...
After that, ...
Finally, ...

18.3 Company history – Lịch sử công ty

A Hãy nghe người ta nói về lịch sử của Hershey, nhà sản xuất kẹo sôcôla của Mỹ. Điền vào ngày tháng còn để trống.



The Hershey headquarters, 1905 – 1935



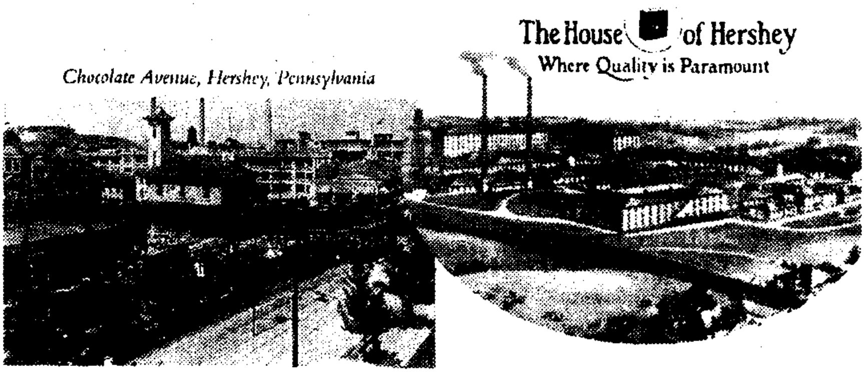
The Hershey headquarters, 1935 – 1968

1 Lancaster Caramel Company founded ....
Công ty Lancaster Caramel được thành lập
2 Lancaster Caramel Company sold ....
Công ty Lancaster Caramel được bán

3 New Hershey's factory completed ....
Nhà máy của New Hershey hoàn thành
4 Village renamed ....
Ngôi làng được đặt tên lại
5 Hershey's Kisses ....
Kẹo sôcôla của Hershey
6 Mr Goodbar ....
Ông Goodbar
7 Listed on New York Stock Exchange ....
Được niêm yết trên thị trường chứng khoán New York



Milton S. Hershey



B Học dạng thụ động ở quá khứ.

The Lancaster Caramel company **was founded** in 1886.
Công ty Lancaster Caramel được thành lập vào năm 1886.
The new Hershey's chocolate factory **was completed** in 1905.
Nhà máy sôcôla mới của Hershey được hoàn thành vào năm 1905.
Hershey's Kisses **were** first **manufactured** in 1907.
Kẹo sôcôla của Hershey được sản xuất đầu tiên vào năm 1907.

Bây giờ hãy làm một số câu về lịch sử của Hershey. Hãy dùng những thông tin ở **A** và các động từ sau.

introduce manufacture list found complete rename sell

C Hãy xem bản sự kiện về kẹo sôcôla của Hershey. Hãy dùng các sự kiện này để viết bản thông tin cho khách hàng của bạn. Bạn có thể mở đầu như sau:

Hershey's Kisses chocolates, a little product with a big future, were first introduced in 1907.

Bản sự kiện về công ty kẹo sôcôla
Hershey's Kisses

THỜI ĐIỂM CHÍNH YẾU

1907	*Lần đầu sôcôla Hershey's Kisses được khai trương.*
1907 tới 1921	*Kẹo sôcôla của Hershey được gói bằng tay.*
8/1921	*Lần đầu kẹo sôcôla Hershey được gói bằng máy.*
8/1921	*Hương vị cây thủy xương bồ được cho vào kẹo sôcôla Hershey's Kisses.*
1942 tới 1949	*Việc sản xuất của Hershey's Kisses bị ngưng do thiếu giấy gói bằng bạc trong chiến tranh thế giới lần II.*
1962	*Giấy gói kẹo sôcôla Hershey's Kisses bằng giấy màu thay vì bằng giấy bạc như trong thời kỳ đầu. Màu*

	đỏ, xanh lá và bạc được sản xuất vào mùa Giáng Sinh.
1990	*Kẹo sôcôla của Hershey's Kisses cùng với kẹo sôcôla Almonds khai trương ở khắp nước.*
1993	*Kẹo sôcôla Hugs and Hugs cùng với kẹo sôcôla Almonds khai trương ở khắp nước.*

Hershey's Kisses

chocolates fact sheet

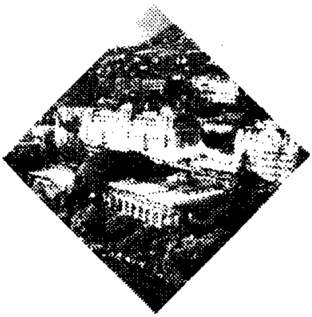
KEY DATES

1907	*Hershey's Kisses* chocolates first introduced.
1907 to 1921	*Hershey's Kisses* wrapped by hand.
August 1921	*Hershey's Kisses* wrapping machines first used.
August 1921	Flag added to *Hershey's Kisses* chocolates.
1942 to 1949	Production of *Hershey's Kisses* stopped due to rationing of silver foil during World War II.
1962	*Hershey's Kisses* packaged in colors other than silver for the first time. Red, green and silver produced for the Christmas season.
1990	*Hershey's Kisses with Almonds* chocolates launched nationally.
1993	*Hugs* and *Hugs with Almonds* launched nationally.

Hershey's Kisses

chocolates fact sheet

D Viết về lịch sử một công ty bạn biết: người sáng lập, lịch sử về các sản phẩm khác nhau, công trình xây dựng, v.v... Cùng một bạn khác đến công ty này và tham khảo về nội dụng bạn viết.



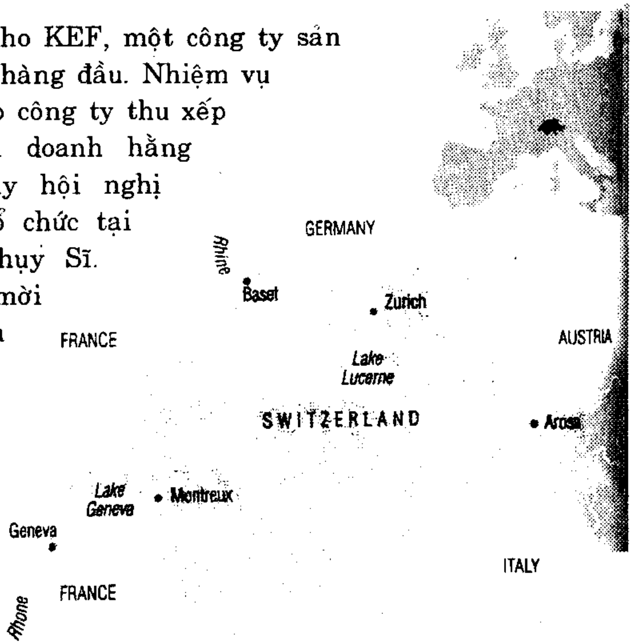
Bài 19 Conferences
Hội nghị

MỤC ĐÍCH CỦA BÀI:

Thu thập thông tin về các khách sạn
Tổ chức hội nghị
Trình bày sơ lược

19.1 Finding a location – Tìm địa điểm

A Bạn làm việc cho KEF, một công ty sản xuất loa thùng hàng đầu. Nhiệm vụ của bạn là giúp công ty thu xếp hội nghị kinh doanh hằng năm. Năm nay hội nghị này sẽ được tổ chức tại địa điểm ở Thụy Sĩ. Bạn muốn mời khoảng 40 nhà phân phối nước ngoài tham dự hội nghị. Trước hết, hãy xem danh sách công việc phải thực hiện (*To do*) và quyết định thứ tự công việc bạn sẽ phải làm như thế nào.



To do

Arrange accommodation for participants. ☐

Thu xếp chỗ ở cho khách tham dự.

Prepare conference folders. ☐

Chuẩn bị tập tài liệu hội nghị.

Book venue. ☐

Đặt chỗ cho nơi hội nghị

Draw up conference schedule. ☐

Thảo lịch trình hội nghị.

Send out invitations to participants. ☐

Gửi giấy mời tới khách tham dự.

Decide on social programme. ☐

Quyết định chương trình họp mặt liên hoan.

Set dates for conference. ☐

Ấn định thời điểm hội nghị.

Finalize conference schedule. ☐

Thông qua lịch trình hội nghị lần cuối.

Find a suitable conference venue. ☐

Tìm nơi hội nghị thích hợp.

Send joining instructions to participants. ☐

Gửi tới khách tham dự bản hướng dẫn đón tiếp.

B Sau đây là một số vấn đề bạn cần biết trước khi chọn nơi hội nghị.

Where exactly is the venue?

Nơi hội nghị chính xác ở đâu?

What is the nearest airport?

Phi trường nào gần nhất?

How long does it take to get there?

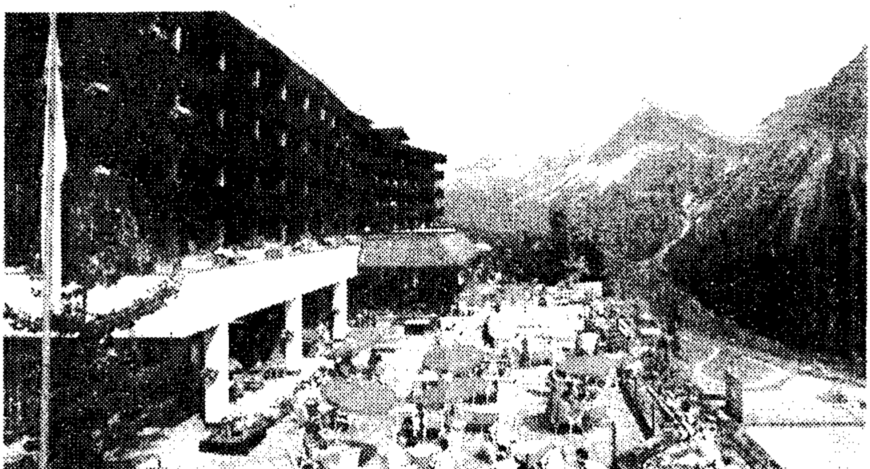
Đến đó mất bao lâu?

What kind of accommodation is available?

Loại phòng nghỉ hiện có như thế nào?
Are there restaurants nearby?
Có nhà hàng gần đó không?
What kind of food do they offer?
Họ phục vụ các loại thực phẩm gì?
Is there any kind of entertainment?
Có loại hình giải trí nào không?
What conference facilities are available?
Có sẵn những phương tiện hội nghị gì?
Other information?
Những thông tin khác?

Bây giờ, hãy đọc nội dung bản hướng dẫn của khách sạn và tìm các câu trả lời cho các câu hỏi trên.

Arosa Kulm Hotel



The Kulm is one of the oldest and best established hotels in Arosa. A two-hour drive or three-hour train journey away from Zurich airport, if enjoys an absolutely prime location at the end of the village, overlooking the sunny south side. During winter the funiculars and skilifts carry you to the *pistes*, most of which lead straight back to the Kulm. The Weisshornbahn and Hörnli Express take you to the starting points of grand hikes during the summer.

The Kulm offers 44 single rooms, 92 double rooms, and 10 apartments, all fully equipped to the highest standards.

In-hotel dining facilities include the hotel restaurant and a number of speciality restaurants. There are also several bars, including the popular poolside bar.

The Arosa Kulm hotel is fully equipped for conferences of up to 80 people. Details available on request.

Khách sạn Arosa Kulm

Khách sạn Kulm là một trong những khách sạn được thành lập lâu nhất và đẹp nhất ở Arosa. Cách hai hoặc ba giờ đáp tàu từ phi trường Zurich, nếu thích thưởng thức thắng cảnh nguyên sinh ở cuối làng, nhìn từ trên cao xuống phía nam rực nắng. Trong thời gian mùa đông, đường sắt leo núi cáp kéo và đường cáp treo đưa bạn lên các đường trượt tuyết, hầu hết các đường này đều dẫn bạn về thẳng Kulm. Weisshornbahn và Hörnli Express đưa bạn tới các điểm xuất phát của các cuộc đi bộ đường dài rất hào hứng trong thời gian mùa hè.

Khách sạn Kulm cung cấp 44 phòng đơn, 92 phòng đôi và 10 căn hộ, tất cả đều được trang bị hoàn toàn theo tiêu chuẩn cao cấp nhất.

Các tiện nghi chiêu đãi nằm trong khách sạn gồm nhà hàng khách sạn và một số nhà hàng đặc sản. Còn có một vài quầy bar, bao gồm cả quầy bar bên hồ bơi nhiều người ưa thích.

Khách sạn Arosa Kulm được trang bị đầy đủ các tiện nghi cho các hội nghị lên tới 80 người. Sẵn sàng đáp ứng yêu cầu thông tin chi tiết.

Le Montreux Palace



Beautifully situated on the shores of Lake Geneva, the hotel is accessible from Geneva's Cointrin airport by train in 70 minutes or by taxi in 45 minutes. The International Convention Centre in Montreux is 3 minutes on foot.

This magnificent hotel features a fully preserved Art Nouveau heritage and offers 240 elegant rooms, two restaurants, two bars and a casino for its demanding clientele. Medieval candlelit dinners can be arranged at the Oron Castle, which is operated by the hotel.

As the most prestigious and traditional hotel in the Lake Geneva area, Le Montreux Palace can handle any event, from a meeting for 20 to a congress for 1,400 persons. Twelve meeting rooms are available for congresses and conferences, presentations, banquets, fashion shows and exhibitions, including all the technical equipment you need.

Khách sạn Le Montreux Palace

Tọa lạc ở vị trí rất đẹp trên bờ hồ Lake Geneva, dễ dàng tới khách sạn này từ phi trường Cointrin của thành phố Geneva mất 70 phút đi xe lửa hoặc 45 phút đi tắc xi. Trung tâm hội nghị quốc tế ở Montreux thì mất 3 phút đi bộ.

Khách sạn nguy nga lộng lẫy này mang sắc thái di sản nghệ thuật mới được bảo tồn hoàn toàn và cung cấp 240 phòng sang trọng, hai nhà hàng, hai quầy bar và sòng bạc cho nhóm khách hàng có nhu cầu. Các bữa ăn thắp sáng bằng nến kiểu thời Trung Cổ có thể được thu xếp ở tại lâu đài Oron, nơi được khách sạn điều hành.

Vì khách sạn có tr .yền thống và thanh thế nhất ở vùng hồ Lake Geneva, Le Montreux Palace có thể tổ chức mọi sự kiện từ cuộc họp cho 20 người đến đại hội cho 1.400 người. 12 phòng họp có thể dùng cho các đại hội và hội nghị, các buổi trình diễn, các bữa đại tiệc, trình diễn thời trang và triển lãm, bao gồm tất cả trang bị kỹ thuật bạn cần.

Bạn thích khách sạn nào hơn? Tại sao?

C Tìm hiểu về các tiện nghi hội nghị ở khách sạn Le Montreux Palace. Học viên A xem File 48 ở trang 237 và học viên B xem File 49 ở trang 246.

D Hãy dùng bản chú thích này để viết thư cho khách sạn Kulm yêu cầu những thông tin tương tự.

Sales conference: 29 June – 1 July

- 1 Meeting room for 40 people (needs excellent acoustics to demonstrate new products)
- OHP, flipchart, video
- Rooms for 40 people, preferably single
- Prices?

Hội nghị kinh doanh: 29 tháng 6 tới 1 tháng 7
- 1 phòng họp cho 40 người (cần hệ thống âm thanh thật tốt để thuyết trình về sản phẩm)
- Máy chiếu, bảng lật trang, đầu máy chiếu video
- Số phòng cho 40 người, tốt nhất là phòng đơn
- Giá cả?

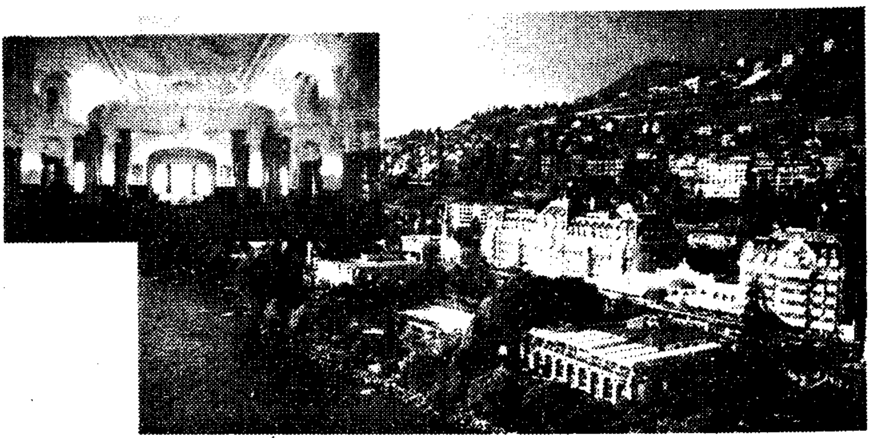
19.2 Organizing the conference – Tổ chức hội nghị

Ⓐ Bạn đã thu xếp nơi gặp mặt cho hội nghị kinh doanh hằng năm. Bây giờ, bạn phải thảo lịch trình làm việc trong 3 ngày. Bạn nên bao gồm những vấn đề sau:

- Discussion of last year's sales results (one morning or afternoon)
  Thảo luận các kết quả kinh doanh năm trước (một buổi sáng hoặc buổi chiều)
- Medieval dinner at Oron Castle (one evening)
  Bữa ăn kiểu Trung Cổ tại Oron Castle (một buổi tối)
- Presentation of new range (one morning or afternoon)
  Thuyết trình về loại hàng mới (một buổi sáng hoặc buổi chiều)
- Hiking in Alps (one morning or afternoon)
  Đi bộ đường dài ở dãy núi Alps (một buổi sáng hoặc buổi chiều)
- Welcome by company Chair (30 minutes)
  Chủ tịch công ty ngỏ lời chào đón (30 phút)
- Discussion of new promotion campaign (one morning or afternoon)
  Thảo luận về chiến dịch khuyến mại mới (một buổi sáng hoặc buổi chiều)

Còn mục nào nữa có thể ghi vào lịch trình hội nghị?

	29 June	30 June	1 July
9.00			
11.00	Coffee	Coffee	Coffee
11.30			
13.00	Lunch	Lunch	Lunch
14.00			
16.00	Coffee	Coffee	Coffee
16.30			
18.30	Dinner	Dinner	Dinner



B Thêm vào lá thư sau phép chấm câu để mời một trong các nhà phân phối của bạn dự hội nghị.

KEF Audio

MAIDSTONE KENT ME15 6QP
Tel: (01622) 672261
Fax: (01622) 750653

yoshi watenabe
2-9-9 shinjuku, shinjuku-ku
toyko 160
japan

23 february 199-

dear yoshi

we would like to invite you to join us for the annual sales conference and launch of the new KEF loudspeaker range at montreux switzerland from 29 june to 1 july we enclose brochures on our new range together with a conference programme please let us know if you wish to attend as soon as possible

best wishes

23 tháng 2, 199-

kính thưa yoshi

chúng tôi xin mời ông đến tham dự hội nghị kinh doanh hằng năm cùng chúng tôi và khai trương loại loa thùng KEF mới ở montreux thụy sĩ từ ngày 29 tháng 6 tới 1 tháng 7 chúng tôi gửi kèm tập

quảng cáo về loại hàng mới của chúng tôi cùng với chương trình hội nghị xin vui lòng cho chúng tôi biết càng sớm càng tốt liệu ông có muốn tham dự hay không

chúc mọi sự như ý

● Hiện nay, bạn đã gửi các thư mời đi. Hãy đọc các điện thư sau và quyết định chúng có những vấn đề gì.

1

```
Could you let me know who pays for accommodation and travel
to and fr m the conference?
Regards
Jan Zednik
```

2

```
Will there be vegetarian food available?
Looking forward to seeing you again at the conference.
Regards
Susie Tan
```

Xin ông cho tôi biết ai thanh toán chi phí ăn ơ và đi lại hội nghị?
Chúc tốt đẹp
Jan Zednik

Liệu có phục vụ đồ chay không?
Rất mong gặp lại ông tại cuộc hội nghị.
Chúc tốt đẹp
Susie Tan

Bạn hỏi một số đồng nghiệp về những thông tin giúp bạn giải quyết những vấn đề này. Hãy chọn điện thư được đọc thích hợp với các thông điệp của hai điện thư trên.

Message 1: Message 2:

D Thảo các E-mail hoặc gửi điện thư bằng tiếng để trả lời cho những người nói trên.

19.3 Presenting your product – Trình bày sản phẩm của bạn

A Nhiệm vụ của bạn là phải chuẩn bị trình bày ở hội nghị kinh doanh. Trước khi bạn bắt đầu, hãy thảo luận các câu hỏi này với các nhóm nhỏ.

Have you ever attended a presentation?
Bạn đã bao giờ tham dự một buổi thuyết trình chưa?
What was good? What was not so good?
Cái gì hay? Cái gì không hay lắm?
Have you ever made a presentation?
Bạn đã bao giờ đứng thuyết trình chưa?
What was the most difficult thing?
Điều gì là khó nhất?

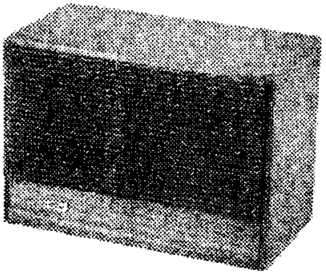
B Hãy xem tờ quảng cáo sau về loại loa thùng KEF mới. Bạn nghĩ chúng có hấp dẫn không?

KEF: Quality and excellence since 1961

In 1961 Raymond Cooke founded KEF in a hut at a metalworking operation called Kent Engineering and Foundry (KEF). From these small beginnings, KEF has grown to become one of the most important designers and manufacturers of loudspeakers in the world. Yet KEF today still operates out of its original site at Maidstone, England.

From the beginning the company placed great emphasis on

engineering, producing unusual speakers that made full use of new materials and technology. The company's first speaker, the Kl, was an immediate success, and the huge sales of the next model, the Celeste, ensured the long -term future of the company.



The Celeste speaker

In 1967, as a result of experiments with new materials, KEF developed a new range of loudspeaker parts. These used a lightweight plastic that was flexible and yet held its shape. Many millions of these units have been sold, and some versions of this design are still in production today.

In 1973 KEF was the first speaker company to use computer assisted design: this allowed engineers and designers to vastly improve the sound quality of its products. In that same year, KEF introduced the Reference Series of speakers, which was widely praised. In 1975 three new series of speakers were designed, and the company won more awards for excellence.

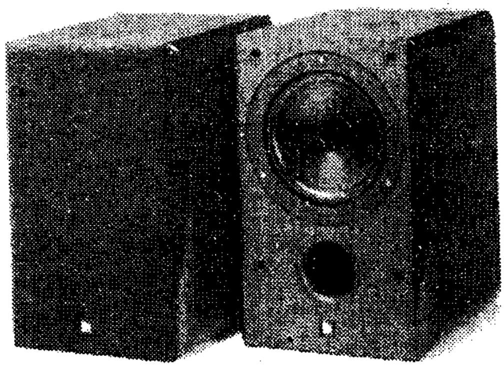
Combining the newest of materials and techniques with traditional crafts skills has earned the company one of the finest reputations in the industry. Over the years, KEF loudspeakers have been praised by critics world-wide and also won numerous awards. With their life-like sound, excellent performance and beautiful design, KEF loudspeakers are more than high-fidelity. They are music.

The Celeste speaker

The latest from the greatest: The RDM Two loudspeaker

Engineered to deliver the clearest, most truthful sound, these speakers use the latest technology to bring your music to life.

Attractive bookshelf size speakers that will enhance your home as well as your listening.
Weight: 8.3 kg
Size (H x W x D): 330 x 234 x 250 mm
Individually crafted to the highest standards



The RDM Two speaker

KEF: Chất lượng và hảo hạng nhất từ năm 1961

Năm 1961, Raymond Cooke thành lập KEF trong một căn nhà gỗ dựng tạm, ở tại một cơ sở chế tác đồ nghệ thuật kim loại, được gọi là xưởng đúc kỹ thuật Kent (KEF). Từ những bước nhỏ bắt đầu này, KEF phát triển dần thành một trong những nhà thiết kế và sản xuất quan trọng nhất về loa thùng trên thế giới. Tuy nhiên, hiện nay KEF không còn hoạt động ở địa điểm đầu tiên ở Maidstone, nước Anh nữa.

Từ đầu, công ty này đã đạt được sự tiến bộ quan trọng về kỹ thuật, họ sản xuất các loại loa đặc sắc đã khai thác triệt để những chất liệu và công nghệ mới. Loại loa đầu tiên của công ty này là K1 đã có được sự thành công nhanh chóng và kiểu loa kế tiếp, Celeste đã mang lại doanh thu khổng lồ, bảo đảm được tương lai lâu dài của công ty.

Năm 1967, nhờ vào các thí nghiệm về chất liệu mới, KEF đã phát triển đủ các loại bộ phận loa mới. Các bộ phận này sử dụng chất liệu plastic nhẹ, dễ uốn và vì thế tạo được kiểu dáng. Nhiều triệu loại loa thùng này đã được tiêu thụ và ngày nay một số phiên bản của kiểu thiết kế này vẫn còn được sản xuất.

Năm 1973, KEF là công ty sản xuất loa đầu tiên dùng máy tính trợ giúp để thiết kế: bằng phương tiện này đã cho phép các kỹ sư và các chuyên viên thiết kế cải tiến rất nhiều về chất lượng âm thanh của sản phẩm. Trong cùng năm này, KEF đã khai trương đợt tham khảo về loa thùng, đã được người ta khen ngợi khắp nơi. Năm 1975, ba đợt loa thùng mới được thiết kế và công ty đã chiếm được nhiều giải hơn về sản phẩm chất lượng cao.

Kết hợp chất liệu và kỹ thuật mới với tay nghề tinh xảo truyền thống đã tạo cho công ty trở thành một trong những công ty có danh tiếng nhất về ngành công nghiệp này. Qua nhiều năm trời, loa thùng KEF đã được khắp nơi trên thế giới bình phẩm khen ngợi và còn chiếm được nhiều giải thưởng. Với âm thanh như thật, công suất xuất sắc và kiểu dáng đẹp, loa thùng KEF có độ trung thực cao hơn. Chúng dành cho âm nhạc.

Loại mới nhất từ chất lượng tốt nhất
Cặp loa thùng RDM

Được chế tạo theo kỹ thuật cho âm thanh trung thực và rõ nét nhất, các loa thùng này sử dụng công nghệ mới nhất để đưa âm nhạc của bạn vào cuộc sống. Loa thùng có kích thước cho kệ sách, trông hấp dẫn, sẽ tôn thêm vẻ sang trọng cho gia đình bạn cũng như sở thích thưởng thức âm nhạc của bạn.

Trọng lượng: 8,3 kg
Kích thước (C x R x S): 330 x 234 x 250 mm
Chế tác thủ công đạt các tiêu chuẩn cao nhất

Đọc kỹ lại tờ quảng cáo này và trả lời các câu hỏi sau:

1 Who started the company?
Ai khởi lập công ty?
2 Was the first speaker successful?
Loại loa đầu tiên có thành công không?
3 What did KEF start using in 1973?
KEF đã bắt đầu sử dụng cái gì vào năm 1973?
4 What features make KEF so successful?
Các đặc điểm nào làm cho KEF thành công đến vậy?
5 What dimensions are the new speakers?
Các loại loa mới có kích thước như thế nào?

C Tập thành từng nhóm nhỏ. Sử dụng thông tin từ tờ quảng cáo và ý tưởng của riêng bạn, hãy chuẩn bị một bài thuyết trình ngắn về loại loa thùng mới của KEF. Bạn nên đề cập đến các điểm sau:

- Welcome your audience
  Chào đón khán giả
- Introduce yourself
  Tự giới thiệu
- Give an overview of the history of the company and its first products
  Trình bày khái quát về lịch sử công ty và các sản phẩm đầu tiên của nó
- Describe this year's new products, comparing them with earlier products
  Mô tả các sản phẩm mới trong năm nay, so sánh chúng với các sản phẩm ban đầu
- Thank your audience for coming.
  Cám ơn khán giả của bạn đến dự.

You can start like this:



And finish like this:



Bạn có thể bắt đầu như sau:

Hoan nghênh quý vị đến với hội nghị kinh doanh của KEF hằng năm. Tôi là Pauline và hôm nay tôi sẽ nói về ...

Và kết thúc như sau:

Cám ơn quý vị đã đến dự. Tôi hy vọng là đã trình bày với quý vị một số cách mà quý vị có thể tăng doanh số bán của mình vào năm sắp tới và tôi rất mong gặp lại quý vị tại cuộc hội nghị năm sau.

D Tập thành từng nhóm nhỏ. Hãy nghe các bài thuyết trình của các học viên khác.

Bài 20 Revision and consolidation
Bài ôn và củng cố

A Grammar Sửa lỗi trong các câu sau:

a I had definitely not make personal calls from the office.
b Probably I wouldn't send personal letters by my E-mail.
c I expect not that prices will go up next year.
d Mr Tanaka said me that he's not satisfied with our present supplier.
e He suggested to look for a new one.
f I told him I agree not with that.
g He asked me that I get some quotes.
h Most of our output is export to Central Europe.
i Some of our models are also selled in the States.
j This factory was complete five years ago.
k Last year over 200,000 cars produced here.

B What do you say? Hãy chọn sự kiện thực tế (A) thích hợp với cách nói (B).

(A)
1 Ask someone for their opinion.
2 Disagree with someone.
3 Say something is probable.
4 Make a recommendation.
5 Say something is not probable.
6 Deal with an interruption.
7 Say something is necessary.
8 Interrupt someone.

(B)

a I'm afraid I don't think that's a very good idea.
b We have to find ways of increasing sales.
c I don't think we should do that.
d Sorry, can I just say something?
e It's unlikely that customers will want a more expensive model.
f We might be able to produce it in different colours.
g Sorry, can I just finish?
h What do you think about that?

C **Vocabulary** Hãy xếp các từ sau vào 4 loại, rồi cho chúng tiêu đề.

OHP first engine wing then add assemble finally flipchart fit video body

Thêm một số từ nữa vào mỗi loại.

D **Listening** Biểu đồ sau trình bày ôtô được chế tạo như thế nào ở ba châu lục khác nhau. Hãy nghe và điền thông tin vào cột Nhật Bản và châu Âu.

Three approaches to car making **Ba tình trạng chế tạo ôtô**	**Japan**	**USA**	**Europe**
Performance – Hiệu suất			
Productivity (hours per car) Năng suất (số giờ mỗi ôtô)		25.1	
Quality (defects per 100 cars) Chất lượng (sai sót trên 100 ôtô)		82	

Employees – Nhân viên			
Workforce in teams (per cent) Nhân lực theo nhóm (%)		17.3	
Suggestions (per employee per year) Ý kiến đề xuất (mỗi nhân viên/một năm)		0.4	
Number of job classifications Số phân bậc nghề		67	
Training of new workers (hours) Đào tạo công nhân mới (số giờ)		46	
Automation (percentage of process automated) – **Kỹ thuật tự động** (% quy trình tự động)			
Welding – Hàn		76	
Painting – Sơn		34	
Assembly – Lắp ráp		1	

Bây giờ, hãy trả lời các câu hỏi sau:

Where are: the best trained workers? the lowest number of different jobs? the highest number of teams?

E **Reading** Hãy đọc bài báo sau nói về việc bảo trì ở nhà máy Pirelli ở Carlisle và trả lời các câu hỏi sau:

What does the factory make?
What award did it win?
How did it achieve this?

Japanese standards? *No problem*

Quality gurus laughed when Pirelli's tyre factory in Carlisle took up the challenge of Total Productive Maintenance (TPM) and set itself a three-year target to win Japan's top industrial efficiency award. Implementing the programme was painful, but last November the factory won the Japanese Institute of Plant Maintenance's TPM award. It is the first in England to earn the certification.

Carlisle is now a benchmark of manufacturing excellence within the Pirelli empire and regularly receives best-practice visits from other multinationals. It specializes in high-performance tyres for Jaguar and BMW as well as supplying other manufacturers. It exports 55 per cent of its output.

TPM has had a significant effect on the factory's manufacturing culture. Output has increased by 45 per cent, productivity by 20 per cent and training time by 200 per cent. A programme of preventive maintenance has drastically reduced machinery breakdowns. For the key machines, where failure can result in production loss, the breakdown rate is now only 4 per cent of what it was.

The system of grouping workers encourages worker-participation by inviting ideas on how processes can be improved. Some 6,000 – 8,000 are put forward each year.

Tiêu chuẩn Nhật? Không có vấn đề gì

Các chuyên gia chất lượng đã cười khi nhà máy vỏ lốp Pirelli ở Carlisle chịu thách thức về việc bảo trì sản xuất hoàn thiện (TPM) và tự đặt ra chỉ tiêu phấn đấu 3 năm để đoạt giải năng suất công nghiệp hàng đầu của Nhật. Việc thực hiện chương trình thật gian nan, nhưng tháng 11 vừa qua, nhà máy này đã đoạt giải TPM của viện bảo trì nhà máy của Nhật. Lần đầu tiên ở Anh giành được giấy chứng nhận này.

Hiện nay, Carlisle là điểm chuẩn về khả năng chế tạo tốt nhất nằm trong sự kiểm soát hoàn toàn của nhà máy Pirelli và thường xuyên tiếp các cuộc khảo sát thực tế kỹ lưỡng nhất từ nhiều nước khác. Nhà máy này chuyên về vỏ lốp hiệu suất cao cho hãng ôtô Jaguar và BMW cũng như cung cấp cho các nhà sản xuất khác. 55% sản lượng của nhà máy được xuất khẩu.

TPM có tác dụng đáng kể đến phong cách sản xuất của nhà máy này. Sản lượng tăng 45%, năng suất tăng 20% và thời gian đào tạo tăng 200%. Một chương trình bảo trì dự phòng đã giảm được hư hỏng máy móc rất nhiều, nơi mà những hỏng hóc có thể dẫn tới tổn

thất về sản xuất, mức hư hỏng máy móc ở nhà máy hiện nay chỉ còn 4%.

Chế độ công nhân làm việc theo nhóm khích lệ sự tham gia của công nhân hứng thú cho ý kiến về quy trình sản xuất có thể được cải thiện như thế nào. Mỗi năm khoảng 6.000 đến 8.000 ý kiến được đưa ra.

Bây giờ, hãy đọc lại bài báo này và chọn tỷ lệ phần trăm thích hợp với những gì họ được nói đến.

1	4 per cent	a	increase in training time
2	20 per cent	b	increase in output
3	45 per cent	c	output for export
4	55 per cent	d	increase in productivity
5	200 per cent	e	present breakdown rate

Summary – Tóm lược

Expressing probability – Diễn tả khả năng xảy ra

100% I would/I'd definitely ...
75% I'd probably ...
50% I might/Perhaps I would ...
25% I probably wouldn't...
0% I wouldn't/I definitely wouldn't...

I'd **probably** work for a bank.
I **might** work for the government.
I **definitely wouldn't** work for an arms dealer.

Expressing opinions - Diễn tả ý kiến

100% I'm sure/I'm certain ...
75% I expect/It's likely...
50% I might/Perhaps...

25%	I don't expect/It's unlikely ...
0%	I'm sure/I'm certain + not...

I **expect I'll** stay with this company.
It's unlikely that **I'll get** a full-time job.
I'm sure my next boss **won't** be a woman.

Reporting what people say – Thuật lại điều người ta nói

Reporting statements
She **said** plastic bottles are easier to transport.
He **pointed out** they are more difficult to recycle.
She **told us** we will need a new supplier.

Reporting suggestions
He recommended **using glass bottles.**

Reporting commands – Mệnh lệnh gián tiếp
She **asked** him to get a quote from some suppliers.

Passive
Present simple

It **is** They **are**	(not) **made** in Korea.	**Is** it **Are** they	**made** in Korea?	Yes, it **is**. No, they **aren't**.

The body **is painted** in this factory.
The doors **are not fitted** by robots.
Are the tyres **made** in the USA? Yes, they **are**.

Past simple

It **was** They **were**	(not) **launched**.	**Was** it **Were** they	**launched**?	Yes, it **was**. No, they **weren't**.

The company **was founded** in 1897.
When **was** the factory **built**?

Useful words and expressions - Các từ ngữ hữu dụng

	Your translation
definitely	....
probably	....
possibly	....
office supplies	....
expense account	....
explain	....
point out	....
recommend	....
suggest	....
wonder	....
recycle *a product*	....
refill *a bottle*	....
overheads	....
minutes of a meeting	....
apologies for absence	....
any other business	....
apply *a coat of paint*	....
adjust *the headlights*	....
assemble *the parts*	....
remove *the doors*	....
fit *the wings*	....
weld *the panels*	....

found a company ....
build a factory ....
introduce a product ....
manufacture a product ....

Making recommendations
I (don't) think we should ... .
In my opinion we ought to ... .
I suggest *verb+ing* ... .

Asking for opinions
What do you think about *verb+ing*? ....
How do you feel about this? ....

Agreeing
That's a good idea. ....
I agree with you. ....

Disagreeing
I don't think that's a very good idea. ....
I'm afraid I don't agree. ....

Interrupting
Sorry, can I just say something? ....
Sorry to interrupt, but ... .

Dealing with interruptions
Can I just finish? ....
Just a minute, ...

Files

File 47

STAFF BENEFITS
Your task is to find ways of cutting staff benefits. This is the situation at present:

- All managers have a company car: at the moment this is a Mercedes.
- Bonus for ten years' service: 2 months' extra salary.

File 39

You are Pierre Lecerf.
Today's date is 7 October. You will get a phone call about this invoice.

COTTON HOUSE
HOO FARM ESTATE, KIDDERMINSTER, WORCESTERSHIRE

Pierre Lecerf
Rue de Livourne 16
1050 Brussels
BELGIUM

Invoice no. : 4593
Date : 4 September 199–
Customer no. : 33202

Item:	No:	Units:	Price:	Total:
Jeans	4065-72	30	£6	£2,070
				£2,070

Payment within 30 days

We ordered 10 of each, small, medium and large.
They sent all small

File 11

You are Pat Barton.
You have now been in Sydney for one week and your business partner, Chris James, is coming to join you. You have a free weekend before you start a busy round of meetings on Monday. Tell your partner about some of the things you have done and seen and make suggestions for the weekend.

File 31

Look at this chart showing sales of soft drinks in the Americas and answer your partner's questions.

Results for Americas:

Country	Results	Reason
Canada	↓	competition
Mexico	↑	launch of new lemonade
Latin America	↑	new refillable packaging
Brazil	↓	recession
Argentina	↑	new distributor

Find out about sales of soft drinks in the Pacific Rim. You can ask questions like this:

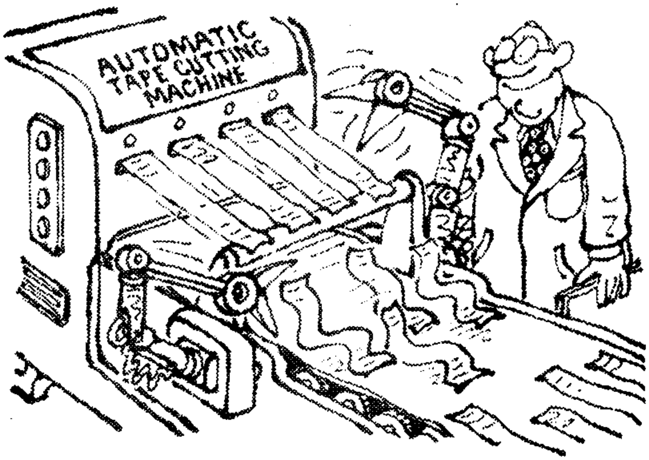
Why did sales in New Zealand decrease?

Country	Results	Reason
New Zealand	↓	
Japan	↓	
Indonesia	↑	
Taiwan	↑	
Korea	↑	

File 27

Sell this product to your partner.
Use these phrases to help you.

This is our new ...
It's made of...
It's ideal for...
Another advantage is...



File 19

You are Mr/Ms Le Blanc.

This is your diary for next week. You want to see Mr/Ms Schwarz on Thursday to discuss a new software program. Phone him/her to arrange a time.

Mon June 6

Tue June 7
SALES TRAINING

Wed June 8

Thu June 9

Fri June 10

Sat June 11

Sun June 12

When you have finished, write the appointment in your diary. Then turn to File 21 on page 229.

File 9

Use your own name!
You are a colleague of Deborah Sauer. She's at lunch at the moment, so answer the phone and take any messages for her.

File 6

Use your own name!
You work in the Sales Department of ABC Computing. It is your job to deal with customer enquiries. Answer the phone and note the caller's name and address and what information s/he wants.

File 25

Use your own name!
You are going on a business trip.
Phone First Direct to find out the following exchange rates against pounds sterling:

- Hong Kong Dollars
- Japanese Yen
- Thai Baht
- Malaysian Ringgits.

File 35

You are a builder and are looking for a supplier of windows for some offices you are building. This is what you want. When you have finished, fill in what you get.

	You want	You get
Delivery	In two weeks	
Warranty	2 years	
Price	$5,000	
Discount	10%	
Credit period	60 days	

File 1

Your colleague has just sent you this fax, but the copy is very poor. Prepare questions to complete any missing information and check the details you have are correct. You can start like this:

Hello. This is (your name). I'm calling about a form from Sharon Willis. Can I just check the details with you?

SAVE 20% ON THE NEWSSTAND PRICE
You pay only £1.92 per issue instead of £2.40

Please write in BLOCK CAPITALS	I wish to pay by:
Name Sharon Willis	☐ Cheque
Job title Software ...	☒ Credit card
Company name Lexus Ind ...	☐ Mastercard
	☐ American Express
Address Brooklands,	☒ Visa
Shropsh ...	Account number
Country UK	
Tel. (01952) 677 166	Valid until 03.99
Fax (01952) 677 159	Signature

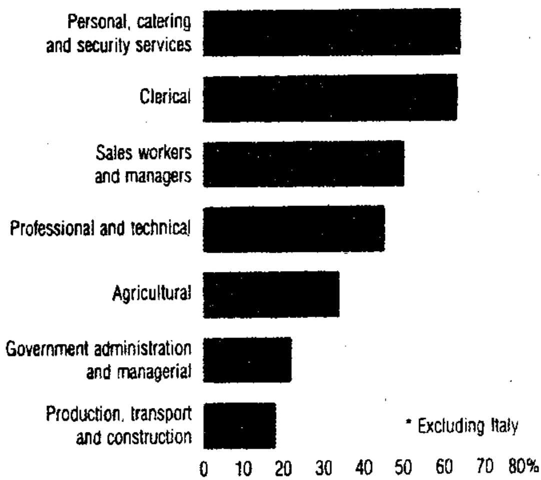
Your partner will ask you about the following subscription form.

SAVE 20% ON THE NEWSSTAND PRICE
You pay only £1.92 per issue instead of £2.40

Please write in BLOCK CAPITALS	I wish to pay by:
Name Paul Harris	☐ Cheque
Job title Sales Manager	☒ Credit card
Company name	☐ Mastercard
Almera Enterprises	☒ American Express
Address Hortonwood 21,	☐ Visa
Weybridge, Surrey	Account number
Country UK	
Tel. (01932) 816 003	Valid until 07.99
Fax (01932) 816 395	Signature

File 41

Women's share of jobs, European Union*, 1980s



File 7

Use your own name! .
You are a colleague of Paul Taylor's. He's in a meeting at the moment, so answer the phone and take any messages for him. When you have finished, turn to File 10 on page 233.

File 17

Use your own name!

You are Mr King's Personal Assistant at Omega Electronics. Mr McQueen is coming to visit your company next Friday. Phone his assistant and give him/her details of what you have planned.

Mr McQueen's Trip to Omega Electronics

10.00	Meet Production Manager
11.30	Meet Sales Manager
13.00	Lunch at Little Chef Restaurant with Sales Manager
15.00	Tour of factory

Find out how Mr McQueen is planning to get to your company. If he is coming by train, offer to send a car to the station to meet him.

You can start like this:

This is ... . I'm calling to discuss Mr McQueen's visit next week.

File 13

Read the fact sheet about Sydney, Australia. From the information rate the facilities.

FACT SHEET **SYDNEY**

Rating – excellent ***
satisfactory **
poor *

Transport facilities:

Air

Sydney has an international airport which services a large amount of passenger and cargo air traffic. The airport is running at full capacity and the need for a new airport is obvious. Delays and problems with air cargo are common. Strikes by ground crew are also a problem.

Rating .....

Rail
The railway network is quite extensive. However, there are some minor problems with cargo handling facilities.
Rating .....

Road
The highway system in Sydney is adequate for the transport of goods by road. Constant expansion of the highway and freeway system should result in Sydney having the road network necessary to meet future needs.
Rating .....

Port
Sydney has one of the finest natural harbours in the world. However, the cargo handling facilities are in need of upgrading so that they can load and unload ships faster.
Rating .....

Your partner has information on Singapore. Find out the good and bad features of the transport facilities in Singapore and make notes in the box.

Singapore	Rating
Air	
Rail	
Road	
Sea	

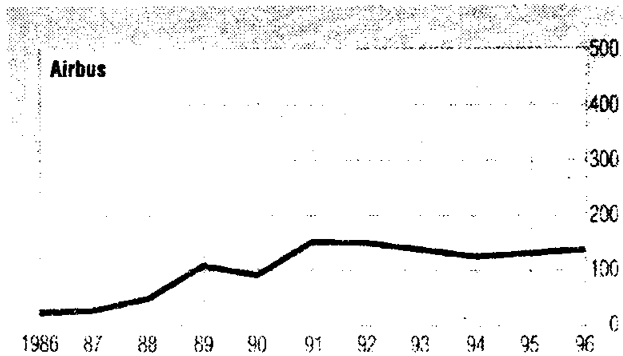
File 21

You are Mr/Ms Le Blanc.
You will receive a call from Mr/Ms Schwarz. Write any appointments you make in your diary on page 224.

File 29

This graph shows sales of the Airbus, 1990-1996. Use the information on the graph to complete the text. Then read it to your

partner so they can draw the line on their graph.



© *The Economist*

In 1990 sales of Airbus jets..................to..
The following year they.................. and in 1992 they
..............................1993 was a..
year. Sales............................After that they
..................and in 1995 they...
Finally they............................ in 1996.

File 37

You are responsible for Credit Control at Cotton House.

Today's date is 7 October. Phone Josep Albiac and explain that you are still waiting for payment of this invoice.

COTTON HOUSE

HOO FARM ESTATE. KIDDERMINSTER. WORCESTERSHIRE

Josep Maria Albiac
C/Muntaner, 87

08036 Barcelona
SPAIN

Invoice no. : 2643
Date : 28 April 199-
Customer no. : 63101

Item:	No:	Units:	Price:	Total:
Jacket	9606-52	20	£159	£3,810
Shirt	8753-02	20	£99	£1,980
Waistcoat	8513-82	20	£79	£1,850
				£7,640

Payment within 30 days

When you have finished, turn to File 39 on page 221.

File 33

You work in the Personnel Department at Ahead Corporation.

Your boss has asked you to give a short presentation about the staff's needs for computer training.

This chart shows the number of people who attended courses last year, the number of people attending courses now and the number of people who will need courses in the future. Use it to help prepare your talk.

	Last year	Now	Next year
Basic computer training	20	60	8
Word processing	128	128	40
Spreadsheets	32	80	60
Database	16	32	32
Presentation	48	40	40

Listen to your partner talk about the company's needs for language training. Mark the things they do.

Say what they're going to talk about.
Introduce a topic.
Change the topic.
Conclude.

File 23

Use your own name!

You are going on a business trip to the USA. Phone First Direct to order US$500 in travellers' cheques. You need them in 10 days' time.

When you have finished, turn to File 26 on page 238.

File 44

MARKETING

Your task is to find ways of cutting marketing costs. This is the situation at present:

- Clients are often taken out to meals, invited to sports events, etc.
- Clients receive promotional gifts at New Year.

File 10

You are Leslie Aird from Celcius.

Phone Deborah Sauer at Gizmo Gadgets and tell her your flight gets in Friday at 9.30. Your flight number is BA 007.

File 43

Read this summary of a conversation. Then write what you think the people said like this:

Laura: I think we should introduce a refill system.

Laura suggested introducing a refill system for haircare products.
Max agreed, but pointed out that it could be difficult to set up.
James suggested putting a deposit on bottles to encourage people to return them to the store. Laura disagreed because refills would be cheaper as people didn't have to pay for the bottle.
Max suggested doing some market research and asked Laura to set it up.

When you have finished, compare with Learner A.

File 2

Your colleague has just sent you this fax, but the copy is very poor. Prepare questions to complete any missing information and check the details you have are correct. You can start like this:

Hello. This is (your name). I'm calling about a form from Paul Harris. Can I just check the details with you?

SAVE 20% ON THE NEWSSTAND PRICE
You pay only £1.92 per issue instead of £2.40

Please write in BLOCK CAPITALS	I wish to pay by:
Name Paul Harris	☐ Cheque
Job title Sales Manager	☒ Credit card
Company name A ...	☐ Mastercard
Address Hort ... Weybr ...	☒ American Express
Country UK	☐ Visa
Tel. (01932) 816 003	Account number
Fax (01932) 816 395	Valid until 07.99
	Signature

Your partner will ask you about the following subscription form.

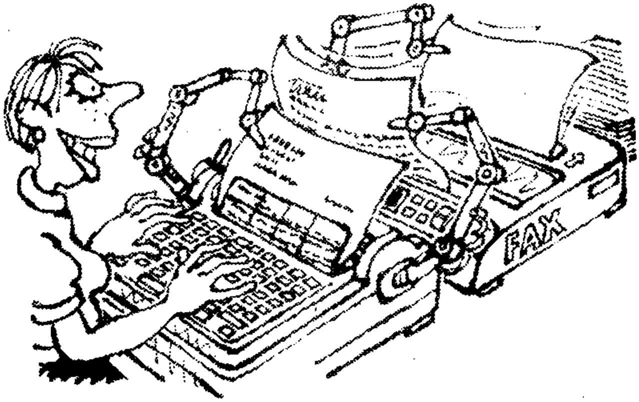
SAVE 20% ON THE NEWSSTAND PRICE
You pay only £1.92 per issue instead of £2.40

Please write in BLOCK CAPITALS	I wish to pay by:
Name Sharon Willis	☐ Cheque
Job title Software engineer	☒ Credit card
Company name Lexus Industries	☐ Mastercard
Address Brooklands, Telford Shropshire	☐ American Express
Country UK	☒ Visa
Tel. (01952) 677 166	Account number
Fax (01952) 677 159	Valid until 03.99
	Signature

File 28

Sell this product to your partner. Use these phrases to help you.

This is our new ...
It's made of...
It's ideal for...
Another advantage is...



File 4

Use your own name!

You work in the Sales Department of ABC Computing. It is your job to deal with customer enquiries. Answer the phone and note the caller's name and address and what information s/he wants.

When you have finished, turn to File 5 on page 239.

File 20

You are Mr/Ms Schwarz.

You work for a company which develops computer software. You will receive a call from Mr/Ms Le Blanc. Write any arrangements you make in your diary.

When you have finished, write the appointment in your diary. Then turn to File 22 on page 244.

Mon June 6

Tue June 7

Wed June 8

Thu June 9

Fri June 10
DAY OFF

Sat June 11

Sun June 12

File 12

You are Chris James.

You've just arrived in Sydney to join your business partner, Pat Barton, who has already been there a week. You have a free weekend before you start a busy round of meetings on Monday. You want to see things, but you also need to recover from the flight and relax a little.

File 32

Look at this chart showing sales of soft drinks in the Pacific Rim and answer your partner's questions.

Results for Pacific Rim:

Country	Results	Reason
New Zealand	↓	competition + wet summer weather
Japan	↓	price increase
Indonesia	↑	new factory
Taiwan	↑	new distributor
Korea	↑	successful marketing campaign

Find out about the sales of soft drinks in the Americas. You can ask questions like this:

Why did sales in Canada decrease?

Country	Results	Reason
Canada	↓	
Mexico	↑	
Latin America	↑	
Brazil	↓	
Argentina	↑	

File 48

Use your own name!

Phone Le Montreux Palace hotel to find out about their conference facilities.

You need information on the following:

Meeting room for 40 people?
Lunch available? What?
Drinks available for breaks? What?
Prices?

File 36

You are a supplier of windows. This is what you want. When you have finished, fill in what you get.

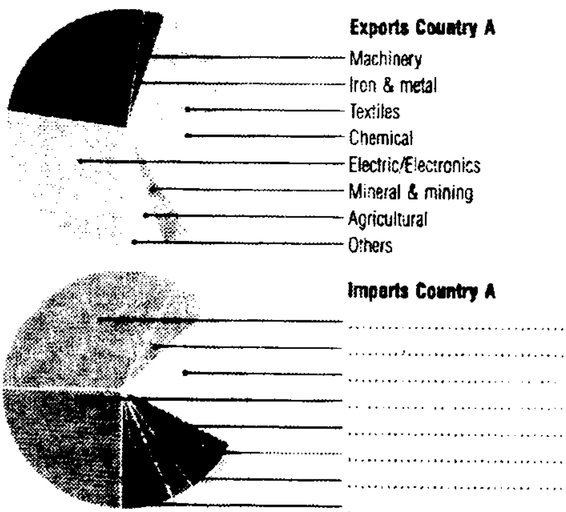
	You want	**You get**
Delivery	In six weeks	
Warranty	6 months	
Price	$10,000	

Discount	0%
Credit period	30 days

File 15

Think about how you can describe this chart.

What questions will you ask your partner about their diagram?



File 26

You work for First Direct. Remember to be friendly and efficient. You can answer the phone like this:

Good morning. How can I help you?

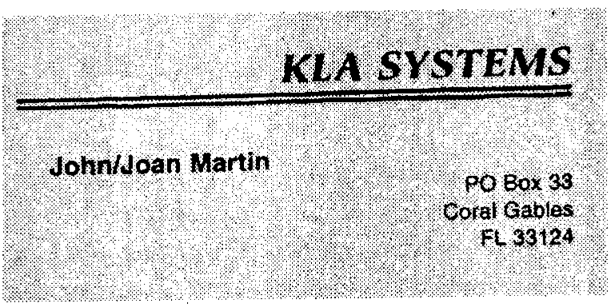
and finish like this:

Is there anything else I can help you with?

Country	Currency	£1
Japan	Yen	160
Hong Kong	Dollar	11.40
Malaysia	Ringgit	3.73
Thailand	Baht	35.40

File 5

This is your business card.


KLA SYSTEMS

John/Joan Martin

PO Box 33
Coral Gables
FL 33124

You want some information about the *Vari-X* line. Phone ABC Computing and ask them to send you a brochure.

File 18

Use your own name!

You are Mr McQueen's assistant. You will receive a call from Mr King's assistant about his visit to Omega Electronics next week. Make notes on the itinerary and make sure he is seeing these people:

Production Manager
Sales Manager
Training Manager

Don't forget to tell them that Mr McQueen does not eat meat!

File 42

Read this conversation about introducing a refill system for Evergreen's haircare products. Then write a report like this:

Laura suggested introducing a refill system for the haircare products.

LAURA:	I think we should introduce a refill system for our haircare products.
MAX:	That's a good idea. But it might be difficult to set up.
JAMES:	Well, why don't we put a deposit on the bottles? That would encourage people to bring them back for a refill.
LAURA:	I don't think that's necessary. Refills would be cheaper anyway because people don't have to pay for the bottle.
MAX:	I think we should do some market research before we decide anything. Could you organize something, Laura?
LAURA:	Sure.

When you have finished, compare with Learner B.

File 45

SALES

Your task is to find ways of cutting costs in the sales department. This is the situation at present:

- Sales representatives stay in top hotels.

- Sales representatives usually travel first class.

File 14

Read the fact sheet about Singapore. From the information rate the facilities.

FACT SHEET **SINGAPORE**

Rating – excellent ***
satisfactory **
poor *

Transport facilities:

Air
Changi Airport in Singapore is one of the most modern airports in the world. It andles a huge number of passengers and a vast amount of freight each year and is the main air hub of Asia.

Rating ..

Rail
The railwav network is limited. However, the facilities are adequate to satisfy the rail transportation needs of business.

Rating ....

Road
The road system in Singapore is adequate for the transport of goods by road. As road transport is not a major requirement of business this has not been given the same emphasis as air and sea facilities.

Rating

Port
Singapore has one of the busiest ports in the world with up-to-date cargo handling facilities and an efficient workforce. The government of Singapore realizes that Singapore's location on one of the world's most used seaways can be of great advantage if the facilities in port are first class, and they are.

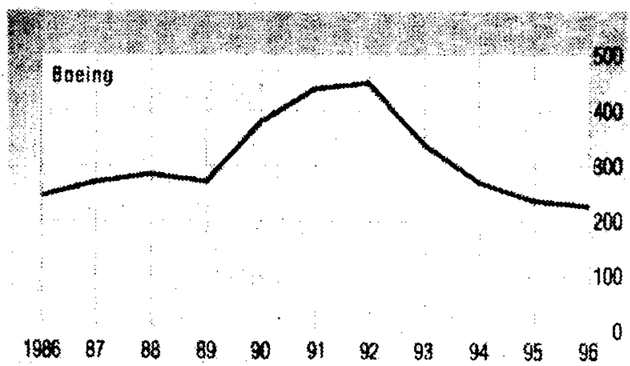
Rating ....

Your partner has information on Sydney. Find out the good and bad features of the transport facilities in Sydney and write the main points in the box.

Sydney	Rating
Air	160
Rail	11.40
Road	3.73
Sea	35.40

File 30

This graph shows sales of the Boeing, 1986-1996. Use the information on the graph to complete the text. Then read it to your partner so they can draw the line on their graph.



© *The Economist*

In 1990 sales of Boeing jets..................to..
The following year they..................and in 1992 they..........................
..............................1993 was a...
year. Sales..............................After that they......................................
.... and in 1995 they...
Finally they............................ in 1996.

File 40

You are responsible for Credit Control at Cotton House.

Today's date is 7 October. Phone Pierre Lecerf and explain that you are still waiting for payment of this invoice.

COTTON HOUSE

HOO FARM ESTATE, KIDDERMINSTER. WORCESTERSHIRE

Pierre Lecerf
Rue de Livourne 16
1050 Brussels
BELGIUM

Invoice no. : 4593
Date : 4 September 199-
Customer no. : 33202

Item:	No:	Units:	Price:	Total:
Jeans	4065-72	30	£69	£2,070
				£2,070

Payment within 30 days

File 34

You work in the Personnel Department at LinguaCom.

Your boss has asked you to give a short presentation about the staff's needs for language training.

This chart shows the number of people who attended courses last

year, the number of people attending courses now and the number of people who will need courses in the future. Use it to help prepare your talk.

	Last year	Now	Next year
English	64	128	136
French	8	24	24
Spanish	0	32	40
German	0	16	16
Other	0	4	4

Listen to your partner talk about needs for computer training. Mark the things they do.

Say what they're going to talk about.	
Introduce a topic.	
Change the topic.	
Conclude.	

File 22

You are Mr/Ms Schwarz.

You have to go to Head Office on Thursday for an important meeting. Phone Mr/Ms Le Blanc and rearrange the appointment you made with him/her. (Use your diary from File 20 to help you.)

File 8

You are Michael/Michelle Wiltshire.

Phone Paul Taylor and ask him to bring the GMP file to the meeting on Thursday.
When you have finished, turn to File 9 on page 224.

File 38

You are Josep Maria Albiac.

Today's date is 7 October. You will get a phone call about this invoice.

COTTON HOUSE

HOO FARM ESTATE, KIDDERMINSTER, WORCESTERSHIRE

Josep Maria Albiac
C/Muntaner, 87
08036 Barcelona
SPAIN

Invoice no. : 2643
Date : 28 April 199–
Customer no. : 63101

Item:	No:	Units:	Price:	Total:
Jacket	9606-52	20	£159	£3,810
Shirt	8753-02	20	£99	£1,980
Waistcoat	8513-82	20	£79	£1,850
				£7,640

Payment within 30 days

£159 x 20 = £3180
£79 x 20 = £1580
Total = £6740

When you have finished, turn to File 40 on page 243.

File 49

Use your own name!

You work for Le Montreux Palace hotel.
You will receive a phone call from someone enquiring about the hotel's conference facilities. Use this information to answer their questions.

Daily Conference Package

Air-conditioned conference room.

Two coffee breaks with coffee, tea, juice and mineral water.

3-course business lunch.

Flipchart, pads and pens.

All technical equipment available upon request.

Daily delegate rate CHF 85.-

LE MONTREUX PALACE

File 24

You work for First Direct. Remember to be friendly and efficient. You can answer the phone like this:

Good morning. How can I help you?

and finish like this:

Is there anything else I can help you with?

When you have finished, turn to File 25 on page 225.

File 46

OVERHEADS

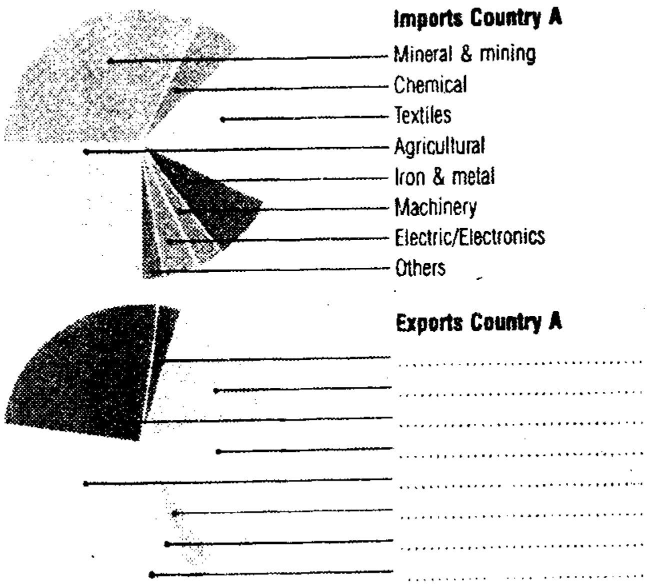
Your task is to find ways of cutting overheads. This is the situation at present:

- Cleaners come in 7-9 p.m. every day.
- Offices are heated to 20°C all year round.

File 16

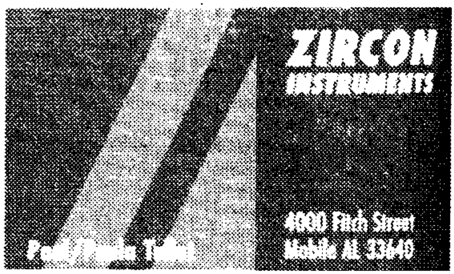
Think about how you can describe this chart.

What questions will you ask your partner about their diagram?



File 3

This is your business card.



You want some information about the *Vu-Tec* range of filters. Phone ABC Computing and ask them to send you a brochure. When you have finished turn to File 6 on page 224.

Tapescripts – Bài ghi băng

1.1 B

Conversation one

WOMAN 1:	Hello. I don't think we've met. My name's Gina Lee.
MAN 1:	And I'm Paulo Mendes. Pleased to meet you, Ms Lee.
WOMAN 1:	Where are you from, Mr Mendes?
MAN 1:	Brazil, Rio de Janeiro, to be exact. I work for Ark. Perhaps you've heard of them? I'm a software engineer there. And what about you? What do you do?
WOMAN 1:	I'm in hardware development with Cor.
MAN 1:	That's interesting. Perhaps you can tell me something about ...

Conversation two

WOMAN 2:	Wendy, do you know Dirk Dressler? Dirk, this is Wendy James from United Finance.
MAN 2:	I don't think we've met before. Nice to meet you, Ms James.
WOMAN 3:	How do you do? Please call me Wendy.
MAN 2:	And I'm Dirk.
WOMAN 3:	What exactly do you do, Dirk?
MAN 2:	I'm responsible for quality control. I ...

Conversation three

MAN 3:	Hello Mikiko. Nice to see you again.
WOMAN 4:	Hi Oscar. How are you?
MAN 3:	Fine thanks. And you?
WOMAN 4:	Oh, not too bad. How are things in Sydney?

MAN 3:	Pretty good. We're quite busy at the moment. But I'll tell you about that later. Did you have a good flight?
WOMAN 4:	Well, we were late taking off, but ...

1.2 B

MAN:	Are you Ms Novak?
WOMAN:	Yes, that's right.
MAN:	I'm Bruno Soares, the Sales Manager. How do you do?
WOMAN:	How do you do? It's nice to finally meet you — to put a face to a name.
MAN:	Yes, it is, isn't it? Now, come this way and we'll go up to my office. Is this your first trip to Porto?
WOMAN:	Yes, it is. I've been to Lisbon a couple of times before, but this is the first time I've been to Porto.
MAN:	And what do you think of it?
WOMAN:	It seems like a nice place. Do you live in Porto itself?
MAN:	No, I don't. I live to the north. It's about twenty minutes from here, depending on the traffic. And what about yourself? Which part of the States are you from?
WOMAN:	The Midwest. From Omaha, Nebraska. Have you ever been there?
MAN:	No, I haven't, unfortunately. How long arc you staying in Porto?
WOMAN:	Until Friday. And then I'm heading north. To Belgium.
MAN:	Right, here we are: Now can 1 get you a drink before we start ...

1.3 B

THOMAS: Pamela Thomas. Good morning.
CHANG: Good morning. This is Brenda Chang from Asia Business Publications. I'm calling about your Subscription for *The Economist*.
THOMAS: Oh yes.
CHANG: I'm afraid your fax isn't very clear, so I'd just like to check some of the details.
THOMAS: Of course.
CHANG: Right. Your first name's Pamela, isn't it?
THOMAS: That's right.
CHANG: And you work for Extratour, don't you?
THOMAS: Yes.
CHANG: Now, I'm afraid I can't read your job title at all. What do you do, Ms Thomas?
THOMAS: I'm an accountant.
CHANG: Right. And I can't read the name of the street either.
THOMAS: That's Bourke Street. That's B-O-U-R-KE.
CHANG: And that's in Melbourne, isn't it?
THOMAS: Yes, that's right.
CHANG: OK. Now, you want to pay by Mastercard, don't you?
THOMAS: Yes.
CHANG: Could you give me your account number?
THOMAS: Sure. It's 5412 0012 4567.
CHANG: Right then, I think that's everything. You should get your first copy in a couple of weeks.
THOMAS: Thanks very much.

2.1 D

INTERVIEWER: What's the name of your company?
EMPLOYEE: The Atlas Copco Group.
INTERVIEWER: What line of business are you in?

EMPLOYEE:	We're in the mining and industrial sectors.
INTERVIEWER:	What goods or services does your company provide?
EMPLOYEE:	We make compressors and other equipment for the mining and construction industries.
INTERVIEWER:	How many employees does your company have?
EMPLOYEE:	Over 21,000 world-wide.
INTERVIEWER:	Where are your headquarters?
EMPLOYEE:	In Sweden, in the capital, Stockholm.
INTERVIEWER:	Where are your main markets?
EMPLOYEE:	Well, we operate world-wide, but our main market is the European Union.

2.3 C

Call one

TONG:	ABC Computing. Good morning.
REINER:	Oh, good morning. This is Paul Reiner from AFC. I'm interested in your *Vu-Tec* filters.
TONG:	I'll send you our brochure. Could I have your name and address?
REINER:	Sure. My name's Paul Reiner. That's R-E-I-N-E-R.
TONG:	R-E-I-N-E-R.
REINER:	And my address is AFC, 524 West Capitol Street in Little Rock, Arkansas.
TONG:	Right. And the zip code?
REINER:	72601.
TONG:	72601. OK. I'll mail you a brochure today, Mr Reiner.
REINER:	Thanks very much.
TONG:	You're welcome.

Call two

TONG:	ABC' Computing. Good morning.
ANDERSEN:	Could you send me some information about your *Vari-X* filters?
TONG:	I'll send you our brochure. Could I have your name and address?
ANDERSEN:	Sure. My name's Erica Andersen. That's A-N-D-E-R-S-E-N.
TONG:	A-N-D-E-R-S-E-N.
ANDERSEN:	And my address is TAZ Technologies. 24 Otis Street.
TONG:	Sorry. Could you please spell the name of the street for me?
ANDERSEN:	Otis. That's O-T-I-S. San Francisco. California 94103.
TONG:	94103. OK. I'll put a brochure and price lists in the mail today, Ms Andersen.
ANDERSEN:	Thanks very much.
TONG:	You're welcome.

3.1 B

Now today I'll start off by telling you a little about the structure of Comex Xpress. The head of the company here in Glasgow is the CEO or Chief Executive Office, and that's Mr Bateman.

Now, as you know, Comex Xpress is divided into four divisions: Production, Finance, Sales and Human Resources. The first division here is production and that is headed by the Plant Manager, Tom McEwan. The Technicians, Maintenance Officers and Quality Controllers all report to him, as do the Packaging and Dispatch Clerks.

The next division is Finance and this department is headed by the Chief Accountant —Joshua Goldfinger. The Accounts Clerks and Credit Controllers, who check that customers have settled their

invoices, report to him as does the Purchasing Officer.

Then we come onto the Marketing division which is both sales and marketing. The head of Marketing is Ms Julie Nicolson. She's responsible for the Export Clerks, the Sales Representatives who are on the road, and After-sales Clerks who deal with any problems that arise with our products.

Finally we have the Human Resources department, headed by Sheila Barrett. You met the Recruitment Officer Fiona Lewis at your interviews. Then there's myself, the Training Officer and finally the Pay Clerk - Ian Weir — so if you have any queries about salaries and so on you should go and see him ...

3.2 B

Interview one

INTERVIEWER: What do you do, Frank?

FRANK: I work in Accounts, I'm responsible for invoicing our customers.

INTERVIEWER: And what are you doing at the moment?

FRANK: I'm sending out reminders to all our customers who haven't settled last year's invoices yet.

Interview two

INTERVIEWER: Tell me something about your work, Suzanne.

SUZANNE: I work in Human Resources. I'm in charge of training, er that's both for new employees such as school leavers and for employees who have already been here a while. I find trainers, organize venues, things like that.

INTERVIEWER: And what are you doing at the moment?

SUZANNE: Right now I'm planning the training programme for next year.

Interview three

INTERVIEWER: What do you do, Peter?
PETER: I work in Technical Services. We deal with customer problems, er, provide customers with spare parts, repair machines that break down, that kind of thing.
INTERVIEWER: And what are you doing at the moment?
PETER: Well, the company has just launched a new machine, so I'm actually preparing for a trade fair.

Interview four

INTERVIEWER: What do you do, Uschi?
USCHI: I work in Marketing. I answer customers' questions about our products. I also travel a lot, I give product presentations to our customers.
INTERVIEWER: And what are you doing at the moment?
USCHI: I'm running a training course for the new sales reps.

Interview five

INTERVIEWER: Tell me something about your work, Rolando.
ROLANDO: I work in the Purchasing Department. I'm responsible for buying everything the company needs - from ball-point pens through to the raw materials and components we need to make our products.
INTERVIEWER: And what are you doing at the moment?
ROLANDO: Well, people in Accounts have asked for some new chairs, so I'm looking for a supplier of office furniture.

Interview six

INTERVIEWER: What do you do, Elke?
ELKE: I work in EDP. I'm in charge of software

development and maintenance. I also run a hotline for our employees if they have problems with their computers or programs.

INTERVIEWER: And what are you doing at the moment?
ELKE: I'm testing some new software for our sales force.

3.3 A

Call one

RECEPTION: Gizmo Gadgets. Good morning.
CALLER 1: Oh, good morning. This is Hugh Payne from Head Office speaking. Could you put me through to Stephanie Crooke in Accounts, please?
RECEPTION: Hold the line, please ... I'm afraid the line's engaged. Would you like to leave a message?
CALLER 1: Er, yes, please. Could you ask her to send the list of last month's payments to head office by Friday the fourteenth at the latest?
RECEPTION: Last month's figures to head office by Friday, the fourteenth. Who's calling, please?
CALLER 1: Hugh Payne. That's P-A-Y-N-E.
RECEPTION: Right, Mr Payne, I'll give Ms Crooke the message.
CALLER 1: Thanks very much.
RECEPTION: You're welcome.

Call two

RECEPTION: Gizmo Gadgets. Good morning.
CALLER 2: Hello. This is Tanya Cordrey from EKS. I'd like to speak to Stephen Stern in Sales.
RECEPTION: Hold the line, please. ... I'm afraid he's in a meeting until 12. Can I take a message?
CALLER 2: Oh, yes. Mm. Could you ask him to call me about my order, that's order number 3754, either

sometime today or tomorrow before nine?

RECEPTION: Order number 3754, today, or tomorrow before nine. Who's speaking please?

CALLER 2: Tanya Cordrey from —

RECEPTION: Sorry, could you spell that please?

CALLER 2: Sure. That's C-O-R-D-R-E-Y.

RECEPTION: C-O-R-D-R-E-Y. And your telephone number?

CALLER 2: 293 544.

RECEPTION: Right, Ms Cordrey. I'll give him the message.

CALLER 2: Thank you.

RECEPTION: You're welcome.

3.3 B

RECEPTION: Gizmo Gadgets. Good morning.

CALLER: Hello. This is Rosie Grunwald from Bit and Byte. I'd like to speak to Mr Brunner.

RECEPTION: Hold the line, please. ... Hello. I'm afraid there's no reply. Would you like to leave your name and number, and I'll get him to call you back.

CALLER: Oh, thank you. My name's Rosie Grunwald. That's G-R-U-N-W-A-L-D. Could you ask him to call me back about the computer workshop for the marketing department? My number's 665 433 and —

RECEPTION: Sorry, what was the number?

CALLER: 665 433.

RECEPTION: I'll just repeat that. Call Rosie Grunwald on 665 433 about the computer workshop for the marketing department.

CALLER: That's it. Thanks a lot.

RECEPTION: You're welcome.

4.1 B

Conversation one

CAREY: Would you like to have dinner with me tonight?
HAWLEY: That's very nice of you, but I'm afraid I'm still a little jet lagged from my trip and I'd like to make it an early night.
CAREY: Perhaps some time later in the week?
HAWLEY: Yes, that would be nice. Thank you.

Conversation two

CAREY: We're having a barbecue at my place on Wednesday. Would you like to come?
HAWLEY: Yes, that sounds great. I'd love to. What time?
CAREY: Around seven o'clock. Er, would you like me to arrange for someone to pick you up from your hotel?
HAWLEY: That's very nice of you. Thanks a lot.

Conversation three

CAREY: Do you have any plans for the weekend?
HAWLEY: Well, I thought I might do a little sightseeing, I haven't had time to see much of Sydney yet.
CAREY: Well, how about a harbour cruise on Saturday? You get a fantastic view of the city.
HAWLEY: That would be great. I'd love that.
CAREY: Good. I'll get some tickets.

4.2 C

WOMAN: Well, I think the meeting went well today.
MAN: Yes, it did. But it's good to have a break from business.
WOMAN: So what do you do when you're not working?

MAN: Well, as I sit at a desk most of the day, I like to try and keep fit. I do quite a lot of sport.
WOMAN: Oh, yes. What do you do?
MAN: I enjoy cycling. Mountain biking actually.
WOMAN: I suppose it's a good place to do it here.
MAN: Yes, it is. And I've just taken up sailing.
WOMAN: Really? I didn't know there was any water around here.
MAN: Well, there's a couple of lakes nearby. But I prefer to go away — weekend breaks. What about yourself? Do you do any sports?
WOMAN: Well, I try and go jogging a couple of times a week. But I'm not really interested in sports. I love gardening. Otherwise I prefer to relax. I love going to the cinema. And I'm a real bookworm.
MAN: Really. What kind of things do you like reading?
WOMAN: Well, there's nothing that beats a really good murder!
MAN: You don't look the type for that!
WOMAN: Oh, you'd be surprised ...

4.3 C

INTERVIEWER: Excuse me. I'm doing some market research. Can I ask you a few questions?
WOMAN: Yes, of course. Go ahead.
INTERVIEWER: Right. Do you travel for business?
WOMAN: Yes, I do. On average I'd say I spend two or three days a week visiting customers.
INTERVIEWER: Right ... 'regularly'. Now, do you ever work at home?
WOMAN: No, I don't. I'm so seldom at home, I don't want to have to have to work there too!

INTERVIEWER: OK. Next question. Do you ever make presentations?
WOMAN: Yes, I do.
INTERVIEWER: How often do you do that?
WOMAN: Let me see. Two or three times a month maybe. Some months it's more, some months it's less.
INTERVIEWER: Right. Let's say ... 'often'. Now, do you usually do your own typing?
WOMAN: I'm afraid so. I don't have anyone to do it for me.
INTERVIEWER: OK. And do you use a computer at work?
WOMAN: Sure. I'd be lost without it!
INTERVIEWER: OK, I'll mark that 'regularly'. Do you ever buy computer magazines?
WOMAN: No, I don't. Never.
INTERVIEWER: Right. And one last question ... could you just look at this and tell me which age bracket you're in ...
INTERVIEWER: Christine, you're not only a typical eighteen year old, studying for your A levels; you're also a very successful businesswoman. How do you manage to combine these two things? Perhaps you could tell me about a typical day?
CHRISTINE: Sure. Well, 1 usually get up about five o'clock. I try to get to the office for seven and then design jewellery for an hour and a half until it's time to dash off to school which starts at a quarter to nine.
INTERVIEWER: And then you're at school all day?
CHRISTINE: No, not at all. When the others go off for lunch, I go back to the office for another hour's work.
INTERVIEWER: What time do you finish school?
CHRISTINE: Half past three.
INTERVIEWER: What do you do then?

CHRISTINE: It's back to the office until about nine. This is when people who manufacture jewellery for me bring it in for distribution — I also have to give them new supplies — it's quite chaotic!

INTERVIEWER: So when do you find time to study?

CHRISTINE: After that. I usually do about three hours' revision before I go to bed at midnight.

INTERVIEWER: What are you going to do when you finish school?

CHRISTINE: I plan to do business studies at Birmingham University.

INTERVIEWER: Do you really need to? I mean, you already have a lot of business experience.

CHRISTINE: Er, I expect it'll be a little strange to learn the theory after having been involved in the practical side since 1 was thirteen. But —

INTERVIEWER: What do your school friends think of this?

CHRISTINE: They've always thought I was a little different. They were interested in music, I was interested in business and politics.

INTERVIEWER: Do you have time for a social life?

CHRISTINE: As I make and sell jewellery, when I do go out, I'm more interested in what people are wearing than enjoying myself. I never turn off!

6.2 A

INTERVIEWER: How do you recommend that your clients send their goods overseas?

MAN: Well, there's no simple answer to that, it depends on a number of factors. For example, it speed is essential, we recommend air freight. It's faster than any other means of transportation.

INTERVIEWER: But that's very expensive, isn't it?

MAN: Sure. But it's better to pay more than to be late delivering the goods. And in one way it isn't expensive at all. Insurance for air freight is cheap, much cheaper than for sea freight.

INTERVIEWER: So do you ever recommend shipping goods sea freight?

MAN: Oh, yes. If a client has large quantities or very heavy machinery, it's the only answer. But it's much slower. And port fees and delays can make it just as expensive as air freight.

INTERVIEWER: What about goods that are transported nationally? Do you recommend truck or rail?

MAN: Well usually truck because you can deliver direct to the customer. Its advantage over rail is that it isn't dependent on a set route, so it's much more flexible. One problem with road transportation is the pollution factor and this is where rail has a definite advantage. Rail is also more economical in the use of labour. You can transport up to sixty carloads of goods with a small crew.

6.3 B

DAVISON: This is Brian Davison speaking. I'm afraid I'm not in my office at the moment, but if you would like to leave a message, I will return your call as soon as possible.

SANCHEZ: This is Manuela Sanchez from Royale Engineering in San Sebastian, Spain. I'm calling about the delivery conditions for our order for machine spare parts, er, that's order number A 5490, er, we arranged delivery by ship from Southampton to Bilbao, but I'm afraid that something has come up and we now need the

consignment rather urgently. Would it be possible for you to send it air freight to San Sebastian as soon as possible? Of course, we will pay any additional costs that arise. Thank you very much.

7.1 B

MEXICAN: Our main export is petroleum and petroleum products. Many people don't know this, but Mexico has one of the largest oil reserves in the world outside the Middle East. And so it's a very important industry for our country. In fact, it's one of our main employers.

INTERVIEWER: What about hi-tech industries such as the computer industry?

MEXICAN: Well, although we still import most of our needs in this area, a number of American, Japanese and Taiwanese hi-tech companies are now producing their products in Mexico. We expect this sort of cooperation to continue and that Mexican companies will soon start producing their own hi-tech equipment to export to other countries.

In other manufacturing areas we are quite strong. We have a growing textile industry and a thriving automobile industry. Volkswagen, General Motors and Ford all have large plants here and we expect other foreign car manufacturers to relocate too.

INTERVIEWER: What about the pharmaceutical and chemical industries?

MEXICAN: We rely on imports to cover our needs in this area.

INTERVIEWER: And other industries?

MEXICAN: Well, agriculture is important. We produce a lot of fruit and vegetables for the local and North American market. And another developing industry is tourism. We have such beauty and diversity of countryside as well as history and culture that it is easy to understand why Mexico is one of the most popular tourist destinations in the world, and I'm very proud to be part of such an important industry ...

8.1 B

OLIVIA: Let's just go over the arrangements for my trip to Bombay.

ASSISTANT: Sure, here's your schedule. You're flying at 9.55 on Monday evening. That's British Airways flight 139. Er, you have to check in two hours before so I've arranged for a car to pick you up from the office at 6.30.

OLIVIA: Good. What time does the flight get into Bombay?

ASSISTANT: It gets into Bombay at 11.15 p.m. That's local time, of course. Er, I've booked you a room at the Obcroi. They're sending a car to pick you up.

OLIVIA: Fine. Now when am I seeing Mr Shah?

ASSISTANT: Tuesday afternoon at two. By the way, Mr Majundar is coming to the meeting as well.

OLIVIA: That's good news, we won't have to arrange a separate meeting. And has the tour of the new plant in Bombay and the meeting with the directors been arranged for Wednesday?

ASSISTANT: Yes, they'll pick you up in the morning at 9, and plan to show you the plant, take you to lunch, and return you to the hotel at about 5 p.m.

OLIVIA: Good. Now, has my visa arrived?
ASSISTANT: No, not yet. I'll phone the embassy and find out if they've sent it off yet.
OLIVIA: Thanks. And could you order some travellers' cheques?
ASSISTANT: Sure, I'll phone the bank.
OLIVIA: And when am I flying back?
ASSISTANT: I'm afraid the earliest flight I could get is Thursday at 1.15 a.m., everything else was booked up. That's British Airways again, flight 138. That gets you back into London at 6.25 Thursday morning. You've got Thursday in London for the Sales Meeting, but not until 3 p.m., then Friday morning you're leaving for New York ...

8.2 C

JEFF: I've just been on the phone to HQ. They're having problems with their new software so I'm going to have to go down to Orlando next week.
ASSISTANT: Do you want to stay at the Marriot?
JEFF: Yes. You'd better book me a room for three nights. From the 19th to the 21st.
ASSISTANT: Right. There's one slight problem. The meeting with Mr Wong at Orion is on the 21st. Should I cancel it?
JEFF: Yes. Maybe you can suggest a new date. Or no, tell him I'll get in touch with him when I get back ...

8.3 A

Call one
IAN: Ian Norman speaking.

KATE:	Hello Ian, this is Kate. How are you?
IAN:	Fine, fine. And yourself?
KATE:	A bit stressed with the new catalogue at the moment. It's got to be at the printers by the end of the month. Actually, that's the reason I'm ringing you. Can we fix a time to discuss it?
IAN:	Sure. When would be convenient?
KATE:	Well, are you free next Monday?
IAN:	Yes, as far as I know. I'll just check my diary. Er, what time?
KATE:	Early morning would suit me best. Shall we say ten o'clock? In my office?
IAN:	Er, yes, that's fine.
KATE:	Right. Then I'll see you on Monday at ten.

Call two

KATE:	Kate Williams.
SECRETARY:	Good morning. This is Brian Matthew's secretary. Mr Matthews will be in Bristol on Monday and he'd like to see you to discuss the marketing plan for next spring. Can we fix a time?
KATE:	Sure. When would suit him best?
SECRETARY:	Well, he's got quite a full schedule already. Would eleven o'clock be OK?
KATE:	I'll just have a look. I've actually got a meeting then. But I can try and change it.
SECRETARY:	That would be a great help.
KATE:	I'll get back to you in a minute.
SECRETARY:	Thanks very much.

8.3 C

IAN: This is Ian Norman speaking. Please leave a message after the signal.

KATE: Hello, Ian. This is Kate again. The reason I'm calling is that something's come up, I have to see Brian Matthews from Head Office at eleven on Monday. Could we meet a little earlier, say nine fifteen? Could you give me a ring to confirm it? Thanks very much.

9.1 C

FIRST DIRECT: Hello, this is First Direct, how can I help you?

MAN: This is Ahmed Aziz speaking. Er, I'm interested in opening an account with you, but I have a couple of questions.

FIRST DIRECT: What exactly would you like to know, Mr Aziz?

MAN: First of all, if I bank with you, how do I pay money into my account?

FIRST DIRECT: Well, as you probably know, First Direct is a part of the Midland Bank. That means you can pay into your First Direct account at any of their branches.

MAN: I see. Er, do they charge me for that?

FIRST DIRECT: No, that's free.

MAN: OK. Right. The other thing I wanted to know was do you pay interest on current accounts?

FIRST DIRECT: Yes, we do. As long as your account is in credit. The interest is then calculated daily, and we add it to your account at the end of each month.

MAN: Uh uh.

FIRST DIRECT: Is there anything else you'd like to know, Mr Aziz?

MAN: No, I think that's all for the time being. Thank you. Goodbye.

FIRST DIRECT: Thank you for calling, Mr Aziz. Goodbye.

9.2 B

SALES REP: Right. Now this range of children's furniture is ideal from toddlers all the way through to teenagers. As you know, a child's needs change quite quickly in the first few years of their life so you need something that is flexible. Here you can start off with one or two basic items and then add more as the child gets older, a wardrobe, more shelves, perhaps a desk once they start school.
Now let me start by showing you the bed. Would you like to come over here? Now this is a standard size single bed.

CUSTOMER: How long is it? We don't have a lot of space, so every centimetre counts.

SALES REP: Outside measurements arc 204 centimetres by 101.5 centimetres.

CUSTOMER: Uh uh. That should fit. And how high is it? It looks quite high.

SALES REP: 172 cm. So you can have a play area underneath or, if necessary, add a second bed. It's made of solid wood and comes in a natural wood finish as you see it here. It's also available with turquoise and red applications.

CUSTOMER: It looks very nice. How much does it cost?

SALES REP: The basic bed as you see it here is $399.

CUSTOMER: I see. And what about delivery times?

SALES REP: About six weeks from date of order.

CUSTOMER: Do we have to pick it up?

SALES REP: No, no, we deliver anywhere within Metro Toronto, and ...

9.3 A

First call

PRINTER: Phoenix Printers. Good morning.

AUSTIN: This is Jennifer Austin from Leroy Motors. Could I speak to Leo Dayton, please?

PRINTER: I'm afraid he's not in at the moment. Can I give him a message?

AUSTIN: Well, I'm ringing about a reprint of one of our brochures. I asked him to do it six weeks ago and we're still waiting for them. If I remember rightly, I did say it was rather urgent.

PRINTER: I'll get him to call you back as soon as he comes in, Ms Austin.

AUSTIN: Thank you very much.

Second call

AUSTIN: This is Jennifer Austin speaking.

DAYTON: Leo Dayton from Phoenix Printers. I understand there's been a problem with an order.

AUSTIN: That's right. I asked you to do a reprint of our A90 brochure some time ago and we still don't have it.

DAYTON: Yes. I've just been trying to find out what happened. It seems some urgent work came in and your order got overlooked. I'm really sorry.

AUSTIN: I see. Well, the problem is we have an exhibition coming up at the beginning of next month and we'll want to have them for then. How soon can you get them done?

DAYTON: Would the end of the week be OK?

AUSTIN: That would be great.
DAYTON: Right, then. I'll see that you get them by Friday. And I'm really sorry about this.
AUSTIN: Don't worry.

9.3 D

Message one
Hello. This is Anne Wallace. Er, we had a meeting yesterday afternoon at three. Did you forget? Please give me a call so we can arrange a new time. Thank you.

Message two
Hello. This is Max van der Valk from Gamma International in Holland. We've just accepted delivery of a consignment of A45 motors. Unfortunately, there were no operating instructions included. Could you send us them as soon as possible? Thanks.

Message three
Hello. This is Arturo Hernandez from Enigma Engineering. I'm still waiting for you to return my call about the problems we're having with the C60 motors. I thought you were going to ring last week. Please call me as soon as possible. I'll be in my office today until three.

10

INTERVIEWER: Mr Shaw, you recently changed banks. Can you tell us something about that?
SHAW: Certainly.
INTERVIEWER: How long were you with your old bank?
SHAW: Five years.
INTERVIEWER: And why did you decide to change?
SHAW: Well, I'm self-employed, er, I work as a financial

adviser, and my income varies from month to month. So I need an overdraft facility to cope with this. At my old bank, the overdraft facility was limited and then, when I compared the charges with the rates of my new bank, I realized I was paying far too much. Er, I might have stayed with my old bank, but then a credit card was stolen. The manager who handled the incident was unpleasant and unsympathetic. I think he forgot that I was the customer. And so I decided to change.

INTERVIEWER: Are you satisfied with your new bank?

SHAW: So far, yes. I now pay less for my overdraft and so far, I've found my new bank very helpful. It's also very convenient for me because there is a branch close by and plenty of cash points.

INTERVIEWER: So you don't regret the move?

SHAW: No. And although it seems complicated at first, I'd certainly recommend switching banks if you're not happy with your present one.

11.1 B

INTERVIEWER: The British Broadcasting Corporation recently changed its logo. Can you tell us why?

BBC: Well, we were planning the launch of a range of new channels and services at the time, so it was an opportunity for us to think over the existing logo.

INTERVIEWER: You weren't happy with it?

BBC: Basically no. There were a number of problems. For example, it didn't work as an on-screen graphic. Because it sat at an angle, it often

appeared to vibrate and the colours disappeared. Then, being four-colour, it was expensive to use. And finally, we felt the BBC had become visually fragmented over the years. By that I mean we had too many sub-logos which weakened the effect of the main brand. With the new logo, the 'BBC is much stronger and emphasizes the brand.

INTERVIEWER: So what were your main aims in changing the logo?

BBC: They were twofold. First, to simplify the design of the logo. Second, to use it as a unifying symbol across all BBC departments and services.

INTERVIEWER: And do you think the new logo has been a success?

BBC: I'd say yes. As I said, we wanted something that was simple to use and this logo works well in all media. And I think the design manages to reflect our core values of quality, accuracy and artisic excellence in an increasingly international and competitive news market. So yes, I think it has been a success.

INTERVIEWER: What about the costs?

BBC: So far, it's cost us about .£1.7 million. Now that may seem a lot of money, but in the long term it will actually save us money because, for example, we will save on print costs by not having to use four colours each time the logo is used.

11.3 A

Right. Now, about this new store we're opening. We've decided that on the day it opens, each customer who buys something in the store will receive a promotional gift. I think we can expect a good turnout

on the first day. We'll be advertising in the local press the week beforehand and on billboards, and on local radio. We've allocated a budget of £2,500 for this promotional opening, and what I'd like you to do is to find a suitable gift. Or, er, gifts, I don't think it necessarily has to be the same for everyone. I think we can expect a lot of young mothers, and also a lot of teenagers and I think you should aim for about 5,000 items.

Now the one thing that is important is that the promotional items should have our name embossed on them. If you have any questions, I'll be back in the office at the beginning of next week.

12.2 B

Extract one
We've had an excellent year in the UK with an increase in both profits and sales over last year. I think we can safely say this result is due to our mid-year promotional push, in which we visited almost 7,000 customer outlets in two weeks and displayed over 210,000 cases of Fizzo.

Extract two
I'm afraid we've had a rather disappointing year in Continental Europe. Competition has been fierce and sales of Fizzo have declined. Er, this is not only a result of the recession we've been going through, but also of the fall in the number of tourists in the Mediterranean countries and poor summer weather. Despite all this, we have still managed to make a small profit.

Extract three
Fizzo has performed very well in North America and both sales and profits are up again. These results are due to our Total Quality Management programme which has led to significant improvements in product quality, customer service and productivity.

Extract four

In Australia sales have fallen because of the recession, competition and poor summer weather. Investment in new products means that profits have fallen too, but we expect next year's results to be better.

Extract five

Sales and profits in Africa were up this year. This was due to improved production facilities, along with launching Fizzo in new bottles.

12.3 B

Good afternoon, ladies and gentlemen. Welcome to Marea. My name's John Snow and I'm the training manager. I'm going to talk to you briefly about our new in-house training programme.

Let's start by looking backwards. As you know, the last few years have been a time of change at Marea. Although sales of our products have increased dramatically, so has the competition.

Last year we took a long hard look at the way we do things here and we talked to all our staff to try and identify areas for improvements. One of the results of this has been the installation of PCs at nearly all workplaces. A second one has been the need for staff training, and that is why we have now decided to set up our own in-house training programme.

Let's move on and have a look at this training programme ...

13.1 B

CUSTOMER: What kind of price did you have in mind?
SUPPLIER: The list price is $24,999.
CUSTOMER: That seems rather high for a good customer. Will you give me a discount if I pay cash?
SUPPLIER: I should think we can come to some kind of

agreement.

CUSTOMER: Good. And what about delivery? When can you deliver the machine?

SUPPLIER: Well, we've got rather a backlog of orders at the moment. I should think it'll take somewhere between four and five months.

CUSTOMER: Hm. I was hoping for three.

SUPPLIER: Well, that's rather difficult at the moment. But if you're prepared to wait, we'll give you a reduction in price ...

13.2 B

PRESENTER: Bad payers are making life miserable for many of Britain's small businesses. As the recession and high interest rates hit company finances, many businesses are trying to improve their own cash flow by not paying their suppliers. Here's a report from Simon Anderson, our Economics correspondent.

ANDERSON: A new survey on overdue payments out this week shows that the majority of British companies are not paid within the standard 30-day credit period, but an average of 78 days later. Is this situation unique to Britain? Looking at the rest of Europe, the answer seems to be no. But it is only in France and Italy that the situation is worse. Italians take an average of 90 days to settle their accounts; the French a grand total of 108. However, it is only fair to add that in both France and Italy the agreed credit period is 60 days compared to our 30 days.

Travelling further north, people seem to be better at getting paid. Like us, the Scandinavians have an agreed credit period of 30 days; in both Sweden and

Denmark, the average period of payment is 48 days and in Finland 55. There are several reasons for this. Firstly, there are ...

13.3 B

CHEZDOY: Redress, good morning.

PATEL: This is Tara Patel from Cotton House in Kidderminster. Could I speak to Mr Chezdoy, please?

CHEZDOY: Speaking.

PATEL: Ah, hello, Mr Chezdoy. I'm calling about an outstanding invoice. Er, that's invoice number 523 705 from the 3rd April.

CHEZDOY: Just a minute. I'll check our records. Sorry, what was the invoice number again?

PATEL: 523 705.

CHEZDOY: Ah, here it is. 523 705, the 3rd April. Yes, I remember. That was an order for baseball caps and belts. Total amount _£1,050. Er, there's a note attached saying we're still waiting for the rest of the delivery. We've only received the belts so far, the baseball caps haven't arrived yet.

PATEL: Oh, I'm sorry. I didn't realize the order was incomplete. Our new software automatically prints outstanding payments at the beginning of the month.

CHEZDOY: Don't worry. But I'll send you a cheque as soon as we receive the goods.

PATEL: Good. Anyway, I'm sorry again, Mr Chezdoy.. Thanks for your help. Goodbye.

14.1 C

INTERVIEWER: It's always nice to receive a gift from a business partner, but what is acceptable? I mean, when does a gift stop being a gift and become a bribe?

KELLY: Well, that depends largely on the company. In America, we've found that many large corporations have a very strict policy on gifts. At General Mills in Minneapolis, for example, employees are not allowed to accept any gifts of money and any present they receive cannot be worth more than $25. Many other large companies don't allow their employees to accept gifts at all.

INTERVIEWER: I see. But what should you do if your company does not have an official policy on accepting gifts? Is it best to keep quiet or should you tell other people about them?

KELLY: Well, if you're in doubt, I suggest discussing it with a colleague or supervisor and seeing what they feel about it. You see, if it's out in the open, no one can accuse you later of accepting a bribe.

INTERVIEWER: Uh uh. And what should you do if you don't want to accept a gift from a business partner? I mean, you don't want to offend someone by refusing their gift. What do you suggest here?

KELLY: Well, one solution is to donate the gift to charity. Obviously if you do something like this, it's only polite to write a note explaining what you've done ...

14.3 B

1 remember the first time I was in Spain on business. I was at a

meeting and it was going really well, the language was no problem, we were racing through the agenda and I was thinking this is great, I'll be able to fly home late tonight with a deal in my briefcase. And then my stomach started rumbling!

Well, I looked at my watch. It was one thirty. These people must eat something soon, I thought. Two thirty. I was getting desperate. Quarter to three. Do they really survive on nothing but black coffee and cigarettes, I asked myself.

Half an hour later one of my business partners got up to phone and check that there was a table at his favourite Basque restaurant just around the corner.

Finally, at three thirty, I had a small glass of lager and some olives in front of me and a menu in my hand. We then went on to have this amazing three-hour lunch, during which we concluded our deal, and I was actually able to get an earlier flight.

But I learnt my lesson. Now, when I go to Spain, I make sure I have a second breakfast around eleven so I can survive until mid-afternoon without having to eat my fingernails. And now I know why I can never reach my business contacts between eleven and twelve — they're all out for a second breakfast!

15

MAN 1: You've been to Kuala Lumpur, Mark. Tell me, what's the best way into town from the airport?

MAN 2: Well, you can take a taxi or go by bus. A taxi'll cost you about 25 Ringgits. A bus is cheaper at 7 Ringgits. But they'll both get you there!

MAN 1: Uh uh. And what about getting around downtown?

MAN 2: I always take a taxi. They're really cheap. Most fares within the central downtown area are less than 5 Ringgits, although you pay an extra Ringgit for a taxi from a hotel, and an additional 50 per cent between

	midnight and 6 a.m.
MAN 1:	Do you have to negotiate the fare, or what?
MAN 2:	Not usually. Taxis are metered. Just make sure the meter is turned on! The only problem is during the rush hour or when it rains. If you actually manage to find a taxi, the driver often refuses to go to a congested area, but if you offer twice or three times the going rate, he'll usually change his mind! The way to avoid messing around is to negotiate an hourly rate to hire a taxi for 20 to 25 Ringgits. By the way, not all drivers speak good English.
MAN 1:	What's public transport like?
MAN 2:	Not bad. Some of the city buses and minibuses are air-conditioned and quite respectable. And they're very cheap. Minibuses cost 60 sen for any distance, ordinary buses start at 20 sen and increase with distance.
MAN 1:	And car hire?
MAN 2:	That's no problem. That costs about 150 Ringgits a day. And petrol is cheap. Last time I was there it was just 1 Ringgit a litre. However, I personally don't think it's worth driving yourself, taxis are inexpensive and parking is often difficult.

16.3 C

PRESENTER:	Women have been the job market's big success story in the past twenty years. But as they have found jobs, men have lost them. This week we ask whether women have driven men from the workplace. Over to Ms Holmes.
HOLMES:	In the past two decades, every country in the Organization for Economic Cooperation and

Development has seen a rise in the number of women who enter the workforce. At the same time, the number of men in work has fallen. There are two reasons for this. Firstly, younger men have stayed in education longer; secondly, older men have been taking earlier retirement. As a result, in America, for example, 46 per cent of the workforce are now women. And if things continue like this, the typical worker in some rich countries will be a woman by the 21st century.

PRESENTER: Why are more women going out to work nowadays?

HOLMES: Most of the increase is a result of the way married women arrange their lives; in the past, most women stayed at home to look after their children; now they return to work as soon as their youngest child is at school — or often sooner.

PRESENTER: But is it easier for women to find jobs than for men?

HOLMES: Yes, but this is because in all rich countries, most women do just a handful of jobs, they're secretaries, shop assistants, cashiers, nurses, kitchen hands, nannies and so on.

PRESENTER: So women are not taking men's jobs.

HOLMES: No, not at all. But what has happened is that 'women's' jobs have expanded while traditional 'male' jobs have been disappearing. For example, women are less likely than men to work in manufacturing. So as manufacturing jobs have disappeared, it's mostly men who have been thrown out of work. On the other hand, employment in service industries has increased. And women have benefited from this ...

17.1 B

MAN: I'm drafting some proposals for greening the office and I'd like your opinion, Maria. Have you got a minute?

WOMAN: Yes, sure. Go ahead.

MAN: Right, here's the first proposal. We should write to our customers on recycled paper. What are your views on that, Maria?

WOMAN: Hmm. I'm afraid I don't think that's a very good idea. I mean, I don't think our customers would like that at all.

MAN: OK. Next one, then. What do you think about using china cups instead of plastic ones for the drinks machine?

WOMAN: Sorry, I'm afraid I don't think that's a very good idea either. I mean, where are we going to wash them, we haven't got a kitchen, we'd have to get one.

MAN: True. Well, try this one. We should encourage the staff to cycle to work. How do you feel about that?

WOMAN: Oh dear, I'm sorry to be so negative, but I'm afraid I don't think that's a very good idea either. Even if people bring their work clothes to the office, there's nowhere for them to shower or change. And you can't have people running around the office in jogging suits all day. What would our visitors think?

MAN: Hmm. OK. Now, fourth proposal. I suggest banning smoking on company premises. What do you think about that?

WOMAN: Yeah, that's more like it. I agree with you on that. It would actually be quite good for our image being in the health care business.

MAN: Good, I'm glad you agree on something! Next one, er, we should start sorting the rubbish in the offices. You know, have separate bins for paper, plastics and that sort of thing.

WOMAN: Yeah, that's a good idea, too. We could collect the paper for recycling, er, as long as we don't have to write to customers on it afterwards!

MAN: OK. Now, last one. How do you feel about using refillable pens instead of biros in the office, Maria?

WOMAN: Yes, that's a good idea. I agree with you on that, too.

17.2 B

CHAIR: Right. Let's move on to the next point, er, that's the packaging of Black Musk. Would you like to start, James?

JAMES: Well, I think we should stick to plastic bottles. It's worked well with all our other products. And the advantages outweigh the disadvantages. I mean, plastic bottles are light, they're easy to pack, they're easy to transport. And what's really important, there's no problem with breakages.

CHAIR: Olivia, what are your views?

OLIVIA: I'm afraid I don't agree with you, James. This bath oil is going to be more expensive than others in our range and 1 think it's important to go for a more upmarket image. I think we should use glass.

CHAIR: Right. What do you think, Max?

MAX: I agree.

JAMES: Sorry, with who?

MAX: With Olivia. What's more, we ought to reconsider the whole question of recycling. If we're going to

	encourage customers to bring back their containers, glass will be easier to clean than plastic.
JAMES:	But do you really think people will bring back their containers for refills?
CHAIR:	Laura?
LAURA:	Can I just say something? Has anyone thought about the question of suppliers? I mean, if we use glass, we'll have to find a new supplier. Our present supplier doesn't do glass as far as I know.
JAMES:	Good point. So perhaps we should stick to plastic.
CHAIR:	Well, perhaps someone could get some quotes?
LAURA:	Yes, OK. I can do that.
CHAIR:	Right. So OK. Now let's move on to the next point ...

18.1 B

MAN:	So when did you actually introduce flexitime?
WOMAN:	About a year ago.
MAN:	And has it been successful?
WOMAN:	I think so. After a few teething problems. You know, people forgetting to clock off when they went home and things like that.
MAN:	So could you tell me how your system works?
WOMAN:	Well, everyone has to work a certain number of hours a month, at the moment it's 140. Within limits, we can choose when we work, for example we can start as early as seven in the morning and work as late as seven at night.
MAN:	But you must have some kind of core time when people have to be at their place of work? Otherwise there'd be absolute chaos.
WOMAN:	That's right. Our core time's between nine and

	twelve in the morning and two and four in the afternoon.
MAN:	What happens about breaks? Coffee breaks and lunch breaks? Do you clock off for them?
WOMAN:	Well, we don't have to clock off for coffee breaks, we usually just go and get a coffee when we need it, but we do have to clock off for lunch.
MAN:	And what about overtime? I mean, what happens if someone works more than 140 hours in a month?
WOMAN:	Well, overtime's no longer paid, but we can take free time instead, up to two days each month. That's quite useful, really. For doctor's appointments and things like that.
MAN:	Have you introduced flexitime throughout the company?
WOMAN:	At the moment, it's just in Administration. In Production they're still working two shifts a day, but they are thinking of introducing some form of flexible working time. A flexible week or something like that, but you should talk to the Production Manager about that. He'll be able to tell you more about it ...

18.3 A

Good morning everyone and welcome to Hershey!

I'm going to tell you something about the history of the Hershey company before we go off and find out how chocolate is really made.

Let's start by going back over a hundred years in time. Did you know that chocolate was a real luxury then? Something that only rich people could afford to buy? So how come we all eat it today? We

have Milton S. Hershey, the founder of Hershey to thank for that. He had a dream. And his dream was to make good chocolate that didn't cost a lot of money.

Now, one of Mr Hershey's first businesses was the Lancaster Caramel Company. This business was founded in 1886 and was very successful. But when Mr Hershey saw some German chocolate manufacturing machinery at the World's Columbian Exposition in Chicago in 1893, he decided he wanted to make chocolate himself.

In 1900, Mr Hershey sold the Lancaster Caramel Company for $1 million. He used the money from this sale to build what is now the world's largest chocolate manufacturing plant. The completion of the Hershey chocolate factory in 1905 meant the mass production of chocolate could begin.

Mr Hershey's chocolate business flourished and so did the community around it. A bank, a department store, a school and even a zoo were built in rapid succession and in 1906 the village of Derry Church was renamed Hershey after its founder, Milton S. Hershey.

Many of Hershey s major products date back to these early years. *Hershey's Kisses*, for example, were first manufactured in 1907 and the *Mr Goodbar* chocolate bar was introduced in 1925. Then in 1927 the Hershey Chocolate Company was renamed the Hershey Chocolate Corporation and listed on the New York Stock Exchange for the first time ...

19.2 C

Message one

This is Shena. I've just got your message asking about the catering arrangements at the conference. Er, there'll be a buffet midday and in the evening with a variety of both meat and non-meat dishes, so I don't think there'll be problems for vegetarians.

Message two

Hello. Rohinton speaking. I'm returning your call about expenses for the sales conference. Er, tell participants that we pay for hotel accommodation and transfers from the airport, but they're expected to pay for their flights. Actually, if you can get them to let you know when they're arriving, you might be able to arrange for some of them to share taxis from the airport.

20

One

INTERVIEWER:	How long does it take to produce a car in Japan?
MAN 1:	About 16.8 hours.
INTERVIEWER:	And what about quality? How many defects are there per 100 cars?
MAN 1:	On average, 60, although we're trying to reduce this figure.
INTERVIEWER:	Could you tell me something about the way you organize your workforce?
MAN 1:	Teamwork is very important to us; we try to do as much as possible in teams. At present I'd say about 70 per cent of the workforce are organized into teams. I think one of the benefits of this is that our workers also make a lot of suggestions for improvement. We get an average of 62 suggestions per worker per year.
INTERVIEWER:	How many different job classifications do you have in the factory?
MAN 1:	Twelve.
INTERVIEWER:	And what about training? How much time do you spend training new workers?
MAN 1:	Training is very important. We spend an average of about 380 hours training a new worker.

INTERVIEWER: What percentage of the production process is automated?

MAN 1: The welding process is most fully automated. About 86 per cent of that is done by robots. Just over half — er 55 per cent, to be exact - of the painting process and just 2 per cent of the assembly process is automated. It's still early days, but we're hoping to automate up to 50 per cent of the final assembly process as, on the one hand, it's difficult for us to find young people who are prepared to work in factories and, on the other hand, we think automation makes factories nicer places to work in. However, it's not only the most labour-intensive part of the factory, but also the trickiest to automate.

Two

INTERVIEWER: How long does it take to produce a car in Europe?

MAN 2: At present, an average of 36.2 hours.

INTERVIEWER: And what about quality? How many defects are there per 100 cars?

MAN 2: We reckon on about 97.

INTERVIEWER: Could you tell me something about the way you organize your workforce?

MAN 2: Teamwork is not a big issue here in Europe. At the moment, only about 0.6 per cent of the workforce are organized into teams. This shows in that we don't get many suggestions for improvement from our workers; it works out at something like 0.4 per employee per year.

INTERVIEWER: How many different job classifications do you have in the factory?

MAN 2: Fifteen.

INTERVIEWER: And what about training? How much time do you spend training new workers?

MAN 2: Quite a lot, on average it works out at 197 hours per new employee.

INTERVIEWER: What percentage of the production process is automated?

MAN 2: About 77 per cent of the welding process, 38 per cent of the painting and 3 per cent of the assembly process at the moment.